

# Inteligência emocional e inteligência espiritual: Contributos para a humanização do Serviço Social numa sociedade em mudança

**Cristina Paula Pereira Duarte**

Orientadora: Prof. Doutora Maria Irene Lopes Bogalho de Carvalho

Coorientador: Prof. Doutor Hermano Duarte de Almeida e Carmo

*Tese especialmente elaborada para obtenção do grau de Doutora em Ciências  
Sociais, na especialidade de Serviço Social*

*Lisboa  
2018*

[WWW.ISCSP.ULISBOA.PT](http://WWW.ISCSP.ULISBOA.PT)

# Inteligência emocional e inteligência espiritual: Contributos para a humanização do Serviço Social numa sociedade em mudança

**Cristina Paula Pereira Duarte**

Orientadora: Prof. Doutora Maria Irene Lopes Bogalho de Carvalho

Coorientador: Prof. Doutor Hermano Duarte de Almeida e Carmo

*Tese especialmente elaborada para obtenção do grau de Doutora em Ciências Sociais, na Especialidade de Serviço Social*

Júri:

Presidente:

- Doutor António Costa de Alburquerque de Sousa Lara

Vogais:

- Doutor Fernando Humberto Santos Serra

- Doutora Maria Irene Lopes Bogalho de Carvalho

- Doutora Maria José da Silveira Ferreira Núncio

- Doutora Carla Cristina Graça Pinto

- Doutora Teresa Paula Garcia Rodrigues da Silva

- Doutora Graça Maria Rolin André Queirós

*Lisboa*

*2018*

## DEDICATÓRIA

A meus pais, Ana e Joaquim.

A meus irmãos: José Maria, Guilherme, Alexandre, Moisés, Ana Maria e Cândida.

A meus filhos “espirituais”.

A todos os Assistentes Sociais do passado, do presente e do futuro.

## AGRADECIMENTOS

A inteligência emocional e a inteligência espiritual que passam pela humanização das relações, faz-me ter um sentimento de gratidão para com tantos que percorreram este caminho comigo. Em particular:

A Deus, pelas bênçãos. Aos meus pais e aos meus irmãos pela escola, fruto da experiência de vida que com eles aprendi. Eternamente grata pelo que recebi de cada um.

Ao António e à Diana, Amigos do coração que já partiram para a eternidade. Obrigada pelo vosso testemunho de amizade e força!

À Ana Alves, Eduardo Marques, à Inês Pereira, Rita Correia, ao Joaquim Sequeira, Andreia Ribeiro, Graça e Rogério, José Luís, que me acompanharam neste caminho, motivando-me na entrega a este processo de Doutoramento. A amizade é um suporte enorme nesta caminhada!

Ao Dr. João Abrunhosa, que sempre esteve presente de forma oportuna, discreta e preocupada com o meu presente e com o meu futuro.

Ao Doutor Mário Simões, pela revisão metódica e exemplar de capítulo específico da medicina. A minha profunda gratidão.

Às minhas colegas de Doutoramento, pela presença e incentivo. Pela motivação e pelo caminho percorrido em união, ainda que a geografia e os tempos nos fizessem por vezes ausentar da vida de umas das outras.

À Ana Lopes e André Amaral, pela colaboração na organização metodológica e tratamento estatístico de todos os dados. Obrigada pelo um suporte essencial neste trabalho!

A todas as instituições e a todas/os as/os assistentes sociais que se disponibilizaram para colaborar com prontidão e entusiasmo no plano de pesquisa empírica.

A todos os meus Professores que me ensinaram o gosto pela aprendizagem e ajudaram a encontrar o melhor de mim para ser colocado ao serviço de tantos.

Aos meus inimigos. Foram eles que em momentos deste processo me ajudaram a buscar dentro de mim, o melhor de mim para este trabalho.

Ao Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas e à Universidade de Lisboa pela possibilidade de bolsa de doutoramento e assim maior disponibilidade para a investigação.

Ao Professor Jaime Fonseca pela disponibilidade inigualável.

Aos meus orientadores, Professora Doutora Maria Irene Carvalho e Professor Doutor Hermano Carmo, pela presença, pelo rigor, pelas aprendizagens, pela sabedoria, a minha mais profunda e eterna gratidão por quererem assumir este caminho nunca antes percorrid

## ÍNDICE

DEDICATÓRIA .....	III
AGRADECIMENTOS .....	IV
RESUMO .....	viii
ABSTRACT .....	ix
SIGLAS .....	x
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xi
ÍNDICE DE QUADROS .....	xii
ÍNDICE DE ANEXOS .....	xiii
INTRODUÇÃO .....	1
CAPÍTULO I - O INÍCIO DO SÉC. XXI E AS SUAS TRANSFORMAÇÕES SOCIAIS .....	5
Introdução .....	6
1.1. A sociedade em mudança .....	7
1.1.1. Contemporaneidade social .....	10
1.1.2. Considerações sociais e culturais .....	12
1.2. Tensão entre mundialização e globalização .....	17
1.3. As (des)igualdades sociais: entre o local e global .....	20
1.4. Valores humanos: que corrente e contra-corrente? .....	23
Síntese .....	26
CAPÍTULO II - O SERVIÇO SOCIAL NO PROCESSO DE HUMANIZAÇÃO, NUMA SOCIEDADE EM MUDANÇA .....	28
Introdução .....	29
2.1. Génese e fundamentação do Serviço Social: identidade da humanização profissional .....	29
2.2. Serviço Social e sociedade: o agir na panóplia das ciências sociais .....	32
2.3. Serviço Social, Estado e Políticas .....	36
2.4. Direitos Humanos e a construção ética e deontológica do Serviço Social .....	38
2.4.1. Serviço Social e Humanização .....	42
2.4.2. Conservar os valores na definição da polis .....	45
2.5. Elogio de uma profissão teórico-prática: relacionamento e relação de ajuda .....	51
2.6. Serviço Social e Espiritualidade .....	55
Síntese .....	66
CAPÍTULO III - A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E A INTELIGÊNCIA ESPIRITUAL NO CONTEXTO DAS NEUROCIÊNCIAS .....	68

Introdução .....	69
3.1. (Re) visitar o cérebro humano e a sua história.....	71
3.2. A inteligência ao serviço da humanização.....	77
3.3. Breve percurso histórico sobre a inteligência emocional .....	81
3.3.1. Sentimentos e emoções: escola de relações interpessoais .....	87
3.4. O cérebro e o espírito: que matéria e essência?.....	93
3.5. O que é a inteligência espiritual? .....	96
3.5.1. Inteligência espiritual e (des) envolvimento pessoal dos assistentes sociais .....	101
3.5.2. Inteligência emocional e inteligência espiritual na relação de ajuda: que valor (es)?.....	103
Síntese .....	105
CAPÍTULO IV - INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E INTELIGÊNCIA ESPIRITUAL E HUMANIZAÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL .....	107
Introdução .....	108
4.1. A sustentabilidade emocional e espiritual como garante de humanização.....	109
4.2. Características de um Serviço Social com inteligência emocional .....	113
4.3. O Serviço Social com inteligência espiritual .....	123
4.4. O cruzamento e complementaridade da inteligência emocional e da inteligência espiritual em Serviço Social .....	132
4.5. Quando o escolhido se torna o eleito: O Serviço Social Humanizado.....	136
Síntese .....	138
CAPÍTULO V- METODOLOGIA.....	139
Introdução .....	140
5.1. Itinerários de uma investigação .....	141
5.2. Contexto, população e amostra .....	146
5.3. Seleção e construção dos instrumentos de recolha de dados .....	148
5.3.1. Escala da Inteligência Emocional de Wong e Law (WLEIS).....	149
5.3.2. A Integrated Spiritual Intelligence Scale (ISIS).....	152
5.3.3. Entrevista semiestruturada e em profundidade .....	155
5.4. A recolha de dados .....	158
Síntese .....	159
CAPÍTULO VI – INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E INTELIGÊNCIA ESPIRITUAL EM ASSISTENTES SOCIAIS .....	160
Introdução .....	161
6.1. Quem são os assistentes sociais? .....	162
6.2. Inteligência Emocional dos Assistentes Sociais (Escala de Wong e Law) .....	165
6.2.1. Avaliação das próprias emoções .....	170

6.2.2. Avaliação das emoções dos outros .....	172
6.2.3. Uso das emoções.....	174
6.2.4. Regulação das emoções .....	175
6.3. Inteligência espiritual dos assistentes sociais: Integrated Spiritual Intelligence Scale(ISIS) .....	177
6.3.1. Consciência .....	191
6.3.2. Transcendência.....	193
6.3.3. Graça.....	198
6.3.4. Significado.....	201
6.3.5. Verdade .....	203
Síntese .....	207
CAPÍTULO VII – VIVÊNCIAS DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E DA INTELIGÊNCIA ESPIRITUAL NA HUMANIZAÇÃO DA INTERVENÇÃO SOCIAL .....	210
Introdução .....	211
7. Resultados das entrevistas .....	211
7.1. Entendimento da inteligência emocional.....	213
7.2. Entendimento da inteligência espiritual .....	217
7.3. Relação de ajuda.....	221
7.4. Sentimentos e emoções .....	228
7.5. Estratégias para lidar com sentimentos e emoções.....	232
7.6. Indicadores da inteligência emocional e da inteligência espiritual nos assistentes sociais.....	235
7.7. Humanização na intervenção e presença da inteligência emocional e inteligência espiritual .....	238
7.8. Complexidade dos problemas sociais: respostas das instituições e do Estado .....	242
7.9. Soluções no contexto atual .....	244
7.10. Ética, inteligência emocional e inteligência espiritual.....	246
7.11. A formação em Inteligência Emocional e Inteligência Espiritual .....	249
Síntese .....	253
CONCLUSÃO .....	256
BIBLIOGRAFIA.....	265
ANEXOS.....	275

## RESUMO

O tema da inteligência espiritual e inteligência emocional no Serviço Social aqui colocado no âmbito da investigação num processo de pesquisa e de Doutoramento em Ciências Sociais, procura aprofundar a presença de uma dimensão holística da intervenção do Serviço Social, seja com indivíduos, grupos e/ou comunidades, a nível micro, meso e macro, e entender de que forma este modelo de desenvolvimento pessoal contribui para a reafirmação dos valores da categoria profissional e contribuem também para a humanização do Serviço Social, numa sociedade em mudança.

Entendemos que a dimensão holística (do grego *holos* – total) dá ao Serviço Social no plano geográfico, político, socioeconómico, cultural, psicológico e espiritual uma possibilidade de análise coerente da pessoa e das situações, ao mesmo tempo possibilita ao profissional desenvolver competências de empatia, de flexibilidade, de motivação, de relutância em causar o mal, de superação do sofrimento, de consciência e autoconsciência, de autorregulação e de responsabilidade para com o outro e para com a humanidade, nos processos de relação de ajuda que desenvolve com os sujeitos históricos.

Entendemos também que o processo de humanização, próprio da intervenção social, dá ao Serviço Social a categoria de profissão de ajuda pela qual ele se afirma. Esta mesma humanização requer um olhar novo dos profissionais a partir das competências da inteligência emocional e da inteligência espiritual.

Em termos metodológicos foram aplicadas duas escalas a assistentes sociais da área geográfica de Lisboa e realizadas entrevistas. As escalas procuraram a medição da inteligência emocional e da inteligência espiritual num grupo de 232 assistentes sociais e a entrevista foi realizada a 41 assistentes sociais.

A nossa perceção é da presença destas competências nos assistentes sociais e da necessidade de as desenvolver para que a relação de ajuda flua com a qualidade que merece numa linha de dignificação da pessoa humana. Para isso torna-se necessário investimento em investigações deste âmbito e em formações dos assistentes sociais. Estas formações podem integrar os próprios planos curriculares do Serviço Social ou serem formações contínuas.

O Serviço Social, na panóplia do campo das Ciências Sociais e da ciência em geral, como também no plano da sua ação, pode afirmar-se se tiver a preocupação de inserir na sua ação e investigação estas competências. Vemos ser este um contributo útil e necessário nesta aldeia global em que atuamos e com as populações com quem trabalhamos.

**Palavras-chave:** Serviço Social; Inteligência emocional; Inteligência Espiritual; Humanização.



## ABSTRACT

The topic of spiritual intelligence and emotional intelligence in Social Work, here considered in the context of research and a PhD thesis in Social Sciences, looks for further enhancement of the holistic dimension of Social Service intervention, whether with individuals, groups and / or communities, at micro, meso and macro levels, and understanding how this model of personal development contributes to the reaffirmation of the values of the professional category and also contribute to the humanization of Social Service in a changing society.

We understand that the holistic dimension (from the Greek *holos* - total) gives to the Social Work in the geographical, political, socioeconomic, cultural, psychological and spiritual level, the opportunity to perform a coherent analysis of the individual and the situations, at the same time it allows the professional to develop empathy, flexibility, motivation, reluctance to cope with evil, overcoming suffering, conscience and self-awareness, self-regulation and responsibility skills towards the other and humanity , in the processes of aid relationship developed with the historical subjects.

We also understand that the humanization process, inherent to the social intervention, gives Social Work the status of helping profession by which it stands. This very humanization requires that professionals acquire a new outlook from the emotional and spiritual intelligence skills.

Concerning the methodology, two scales were applied to social workers in the geographic area of Lisbon and interviews were conducted. The scales looked to measure the emotional and spiritual intelligence in a group containing 232 social workers and the interview was conducted on 41 social workers.

Our perception is that these skills are present on social workers and the need to develop them so that the aid relationship flows with the quality it deserves, in line with the dignity of the individual. For that it becomes necessary to invest in research of this genre and in social workers training. This training can integrate the very curricular projects of Social Work or be ongoing training.

Social Work, on the scope of the field of Social Sciences and of Science, in general, as well as on its frame of action, can assert itself if it has the concern of inserting in its action and research these skills. We see this a useful contribution and a necessary one on this global village in which we act and with the populations we work with.

**Keywords:** Social Work; Emotional intelligence; Spiritual intelligence; Humanization.

## SIGLAS

EIEI	Escala da Inteligência Emocional Integrada
FACIT	Functional Assessment of Chronic ILLness Therapy
FIAS	Federação Internacional dos Assistentes Sociais
IASSW	International Assotiation of Schools of Social Work
IE	Inteligência Emocional
IEs	Inteligência espiritual
ISIS	Integrated Spiritual Intelligence Scale
ISSS	Instituto Superior de Serviço Social
QE	Quociente de inteligência emocional
QI	Quociente de inteligência
QEs	Quociente de inteligência espiritual
WLEIS	Wong and Law Emotional Intelligence Scale

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1- Descrição piramidal da hierarquia de Maslow de necessidades, incluindo a transcendência pessoal. (Fonte: Adaptado de Para uma psicologia do ser, 2ª edição, de V. Van Nostrand Copyright, 1968 de Abraham Maslow) .....	48
Figura 2 – Modelo interativo da construção do Serviço Social.....	51
Figura 3 – Modelo Holístico de Espiritualidade (Fonte: Canda e Furman, 1999) .....	60
Figura 4- Cronologia dos influenciadores do pensamento sobre a função cerebral, desde os pré-socráticos até Galeno, que trouxe novos desenvolvimentos à medicina hipocrática (Fonte: Caldas, 2013: 6).....	73
Figura 5- Constituição do cérebro humano (Fonte: Enciclopédia Médica, Vol. 5 Volume 5. Matosinhos: QN-Edições e Conteúdos, S.A) .....	75
Figura 6 – Face mesial interna do hemisfério cerebral humano (Fonte: A religião do cérebro: as novas descobertas da neurociência a respeito da fé humana / Raul Marino Júnior — São Paulo: Editora Gente, 2005) .....	75
Figura 7 – Estrutura do sistema límbico (Fonte: Esperidião, Antonio Vanderson; Colombo, Marília Majeski; Monteverde, Diana Toledo; Martins, Glaciele Moraes; Fernandes, Juliana José; Assis, Marjorie Bauchiglioni de; Batista, Rodrigo Siqueira, Neurobiologia das emoções, in Esperidião, Antonio, V. et al. / Rev. Psiqu. Clín 35 (2); 55-65, 2008) .....	82
Figura 8- - Modelo da pessoa na sua totalidade ( Fonte: Ellor, Netting e Thibault, 1999) .....	96
Figura 9 – Mapa conceitual sobre o lugar da inteligência emocional e da inteligência espiritual na humanização do Serviço Social, a partir de Goleman (1997), Zohar e Marshall (2004) e Torralba (2010). .....	112
Figura 10– Modelo da integração da inteligência espiritual e inteligência emocional na prática do Serviço Social .....	133
Figura 11– Dimensões a que se atendeu no processo de investigação .....	146

## ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1- Características da Inteligência emocional (Fonte: Goleman, 1997).....	103
Quadro 2 – Características da Inteligência espiritual (Fonte: Zohar e Marshall, 2004; Torralba, 2010) .....	104
Quadro 3 - – Sexo do inquirido .....	162
Quadro 4 – Entidade empregadora .....	163
Quadro 5 – Idade do inquirido.....	163
Quadro 6 – População com quem trabalha .....	164
Quadro 7 – Função que exerce .....	165
Quadro 8 – Alpha de Cronbach da Inteligência emocional .....	166
Quadro 9 – Estatísticas de item-total da inteligência emocional .....	167
Quadro 10 – Teste de KMO e Barlett.....	168
Quadro 11- Matriz de componente .....	169
Quadro 13 – Avaliação das próprias emoções.....	170
Quadro 14 – Avaliação das emoções dos outros.....	172
Quadro 15– Uso das emoções .....	174
Quadro 16 – Regulação das emoções.....	175
Quadro 17 – Alpha de Cronbach da Inteligência Espiritual .....	178
Quadro 18 - Estatísticas de item-total da inteligência espiritual.....	178
Quadro 19 – Matriz de componente rotatita .....	183
Quadro 21 – Resultados do questionário sobre a Inteligência Espiritual.....	189
Quadro 22- Dados dos entrevistados .....	212
Quadro 23- Emoções e sentimentos e formas de lidar com eles .....	229

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 – Carta pedido às Instituições.....	276
Anexo 2 – Consentimento informado.....	278
Anexo 3 – Confirmação da Comissão de Ética .....	280
Anexo 4 – Grupos de aplicação do questionário .....	287
Anexo 5 – Dados sociodemográficos e escala da Inteligência Emocional .....	288
Anexo 6 – Escala da Inteligência Espiritual .....	291
Anexo 7 – Guião de entrevista .....	294
Anexo 8 – Resultados da escala de Wong e Law (WEILS) .....	297

## INTRODUÇÃO

Uma pesquisa académica surge quando nos colocamos num caminho de busca. Busca de conhecimento, busca de respostas a questões do nosso tempo. O título de uma pesquisa expressa não só o foco da nossa investigação, mas pretende ser também o contributo no plano do conhecimento académico, especificamente no quadro das Ciências Sociais, particularizando o Serviço Social. A integração do Serviço Social no Campo das Ciências Sociais enfatiza uma cultura eclética necessária ao cuidar da humanização do tecido social, a partir de diferentes culturas de pensamento, sabendo que a produção de conhecimento é um processo de tensão entre diferentes paradigmas.

É nesta lógica que surge esta investigação intitulada ***“Inteligência emocional e inteligência espiritual: contributos para a humanização do Serviço Social, numa sociedade em mudança”***, no âmbito da especialidade em Serviço Social do programa de Doutoramento em Ciências Sociais, do Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas, da Universidade de Lisboa. Esta tese debruça-se sobre a importância da inteligência emocional e da inteligência espiritual para a humanização da intervenção do Serviço Social, numa sociedade em mudança.

O Serviço Social apresenta-se como uma profissão com um saber e uma prática específica onde estão integrados os princípios dos Direitos Humanos. A intervenção em Serviço Social é uma intervenção humano-a-humano, ou seja, pessoa a pessoa. O Serviço Social é uma profissão da relação onde estão implícitas e (nem sempre) explícitas dimensões espirituais e emocionais, dimensões do sentido de vida e de existência, com que o profissional se depara no dia-a-dia e procura respostas para si e para aqueles junto dos quais intervém.

Atualmente, a profissão está organizada e presente nos cinco continentes. O Serviço Social é hoje representado em Ordens, Associações, Conselhos, Federações Internacionais como a *International Federation of Social Workers* (FIAS) e pela *International Association of School of Social Work* (AIESS/IASSW). A investigação em Serviço Social está atenta aos movimentos sociais e a todo o contributo que as diferentes e complementares ciências podem dar.

No presente, a profissão afirma-se com alguma expressão, particularmente no Canadá, Inglaterra, Estados Unidos, Austrália, na investigação que liga a espiritualidade, a inteligência emocional e a

inteligência espiritual à *práxis*, retomando assim uma das reflexões que está na génese da profissão e que procura aqui fomentar um modelo holístico de intervenção. Estes temas não têm merecido a mesma atenção pelo Serviço Social português, embora comecem a ser objeto de investigação, particularmente ligado a outras áreas das Ciências Sociais.

Neste estudo, o nosso ponto de partida integra as seguintes interrogações: a inteligência emocional e a inteligência espiritual contribuem para humanizar a intervenção do Serviço Social, numa sociedade em mudança? Nas decisões profissionais os assistentes sociais mobilizam competências da inteligência emocional e da inteligência espiritual que permitem humanizar a prática? Uma relação de ajuda com as competências da inteligência emocional e espiritual e por isso, entendemos mais poder ser mais humanizada, mobiliza mais as competências emocionais e espirituais na formulação de decisões profissionais?

Situadas as questões, definimos como objetivos compreender o papel da inteligência emocional e da inteligência espiritual nas representações e nas práticas quotidianas dos assistentes sociais; compreender as implicações da integração da inteligência emocional e inteligência espiritual na prática e ética profissional e nos processos de humanização da intervenção do Serviço Social. Queremos ainda entender quais os benefícios retirados por profissionais de Serviço Social, na intervenção, quando nesta são incluídos princípios da inteligência emocional e da inteligência espiritual, assim como analisar, nos processos de relação de ajuda, as competências profissionais decorrentes da inteligência emocional e da inteligência espiritual que conduzem à humanização do Serviço Social. Por último, pretendemos perceber, no processo de decisão da relação de ajuda, os procedimentos decorrentes da inteligência emocional e da inteligência espiritual que tipificam a intervenção do assistente social como profissão humanista.

Este estudo quer também contribuir para destacar os valores e princípios do Direitos Humanos e Universais, dos valores relacionais, emocionais e espirituais que estão na génese do Serviço Social. Destacar não significa que estes já não existam, mas significa dar-lhes um novo sentido tendo presente uma sociedade globalizada e de risco onde muitas vezes os Direitos Humanos são postos em causa.

Em pleno séc. XXI, o Serviço Social é convocado a tomar consciência de que a racionalidade e o conhecimento por si só não chegam para compreender o que está em jogo em qualquer situação,

mas que os comportamentos humanos são orientados também por emoções, sentimentos e valores, formando um verdadeiro dispositivo de orientação, quer para as pessoas que carecem de ajuda quer para os profissionais que lhes querem servir de recurso e que, antes da profissão carregam a sua própria dimensão de ser pessoa, com todas as potencialidades e fragilidades que pressupõe a condição humana.

No Serviço Social, particularmente na sociedade ocidental onde as mudanças sociais se desencadeiam a uma velocidade galopante, trazendo problemas sociais com contornos diferenciados, onde o Estado assume mais um papel de regulador do que de interventor, urge uma reflexão profunda, com vista a uma mudança também ela profunda do sentido da própria profissão e do exercício profissional. Em pleno séc. XXI e no contexto do Serviço Social português é imprescindível colocar novos eixos temáticos na investigação com uma efetiva vinculação e transformação da *práxis* profissional.

O presente trabalho está organizado em seis capítulos, apresentados naquilo que pode ser uma lógica de conhecimento e aprofundamento do estado da arte, através de uma revisão bibliográfica que se quer em conformidade com o objeto de estudo e que pode clarificar quer os conceitos como a sua expressão prática no campo de ação do Serviço Social.

Assim, no I capítulo faremos o percurso das mudanças sociais como causa e consequência de processos de globalização e mundialização e o acentuar de (des)igualdades no plano global mundial, entendendo que concorrem para as mesmas o quadro de valores ou a ausência dos mesmos, que orientam as decisões políticas e económicas no mercado global, as decisões coletivas ou individuais, as decisões religiosas, as decisões pessoais ou profissionais, numa corrente que nos trouxe ao estado atual da sociedade em que vivemos.

O II capítulo apresenta-nos uma abordagem histórica e epistemológica do Serviço Social, a sua identidade e o seu lugar na humanização das relações a partir daquilo que constitui o seu quadro de valores, representados quer na Declaração Universal dos Direitos Humanos assim como nos seus códigos éticos e deontológicos. Este capítulo serve-nos também como porta de entrada - partindo das pesquisas efetuadas sobre a relação entre Espiritualidade e Serviço Social- para um espaço de um III capítulo onde analisaremos a inteligência emocional e espiritual através da



investigação da construção das neurociências, da separação-junção entre matéria e espírito, dos valores proclamados aos valores vivenciados, particularmente no exercício da relação de ajuda.

O IV capítulo pretende ser já uma possibilidade de diagnosticar a operacionalização da inteligência emocional e espiritual da *práxis* do Serviço Social e entender a forma de se cruzarem e complementarem, tornando a ação do assistente social mais humana e humanizante.

Por último, o trabalho de pesquisa no terreno, a metodologia adotada, os dados recolhidos, terão a sua apresentação no V, VI e VII capítulos. Aqui apresentamos os resultados e reflexões da nossa pesquisa empírica, os métodos e técnicas utilizados e as conclusões a que chegamos decorrentes da investigação. Esta mesma investigação incidiu na área geográfica de Lisboa, junto de profissionais de Serviço Social onde utilizamos como meio de aferir a inteligência emocional e a inteligência espiritual através de questionário junto de 232 profissionais de Serviço Social. A entrevista centrou-se especificamente na intervenção e no uso vivenciado desses conceitos na prática de 41 assistentes sociais.

Não há conhecimento em Serviço Social sem o contributo de outras áreas das Ciências Sociais, como sejam, áreas como a sociologia, a filosofia, a antropologia, a psicologia, entre outras, mas particularmente poderá trazer um contributo efetivo para a ação dos profissionais de Serviço Social que desejamos ser mais coerente com os princípios que defende e que regem a própria profissão, no presente e no futuro.

## CAPÍTULO I - O INÍCIO DO SÉC. XXI E AS SUAS TRANSFORMAÇÕES SOCIAIS

## Introdução

Este capítulo introduz-nos numa viagem pela sociedade, hoje globalizada, e as suas múltiplas transformações. Os contextos sociais atuais são envolvidos pela história e pela memória. É impossível não associar o momento presente a resultado de factos históricos passados assim como não associarmos sem entendermos esta profunda necessidade de sentido e de identidade que a própria Humanidade reclama, partindo da leitura do que se vive no presente e do que se quer no futuro. Nesta construção da história da Humanidade está o Serviço Social que, desde a sua génese, procura ser uma resposta às profundas mudanças, decorrentes da Questão Social, atuando como mediador, agregador e transformador do tecido social. A ação do Serviço Social procura ser uma ação ramificada e complementar de outras Ciências Sociais, mas tem uma especificidade que a torna única no quadro da sua intervenção, daí também uma designação específica a que deverá corresponder uma ação específica.

Desde a Revolução Francesa, passando pela Revolução Industrial até à I e II Guerra Mundial que a vida das sociedades sofreu profundas mudanças. Mudanças estruturais que vieram questionar muitos dos valores vividos e defendidos até então. A presente crise económica e financeira mais não é que uma crise de valores na medida em que o comportamento humano, e particularmente na sociedade ocidental, é orientado para ter mais poder, mais *status*, mais competição e menos o que designamos por valores, relegando para segundo plano a complementaridade, a cultura, a liberdade enquanto expressão de direitos e deveres de cidadania vividos em plenitude.

Os níveis de bem-estar material nunca até agora alcançados, coexistem com situações profundamente degradantes de grande parte da humanidade. A consensualização crescente dos valores universais, formalizados no quadro normativo dos Direitos Humanos, enfrenta o trágico atropelo quotidiano desses mesmos direitos, muitas vezes perante a indiferença das opiniões públicas. Há uma profunda necessidade de sentido e de identidade que a própria Humanidade reclama. Estes não são garantidos pelas teias do sistema económico e financeiro, sendo que neste tempo histórico o sistema económico e financeiro retirou a muitas pessoas os seus direitos de cidadania.

As transformações sociais atuais acontecem a uma velocidade vertiginosa e com elas novos cenários de problemas sociais com outra e diferente complexidade, que continuam a afetar um número significativo de pessoas. O olhar para a história e a memória, permite-nos decidir, nas escolhas do passado, o que não queremos repetir num presente e futuro próximo. O olhar para a história e para a memória é também o nosso ponto de partida para melhor entender a possível reposição de valores e as imprescindíveis competências da inteligência emocional e da inteligência espiritual no quadro das possíveis respostas aos problemas sociais em que o Serviço Social pode ser um agente ativo e transformativo.

Ao querermos saber as mudanças na sociedade é fundamental entendermos as características da sociedade atual, as mudanças sociais que nela se têm operado, as alterações das desigualdades e o lugar dos valores humanos para atenuar estas desigualdades

### 1.1. A sociedade em mudança

O conceito de sociedade, partindo da sociologia e da antropologia, é entendido como um conjunto de pessoas (cidadãos comuns) a quem une a convivência, os laços sociais, baseados ou não em interesses comuns, em interações padronizadas. Karl Marx (1818-1883), Émile Durkheim (1858-1917) e Max Weber (1864-1920) apresentam-nos olhares diferentes sobre esta definição. Para Émile Durkheim a sociedade é que controla as ações individuais. Durkheim designa o chamado *facto social*, ou seja, partindo do princípio controlador da sociedade, o indivíduo é influenciado a seguir normas que lhe são importadas pela sociedade, sendo que a punição social surge quando o mesmo indivíduo ultrapassa essas normas, punição essa muitas vezes imposta pelos pares, família, vizinhos – quando falamos de excluir a pessoa do seu ciclo normal de vida, convivência e trabalho, e punição que é legislada pelo próprio Estado ao atribuir a determinado crime uma pena, ou seja, uma retribuição por um ato ilícito.

Karl Marx, entende a sociedade como sendo constituída por classes sociais. Estas, como que por seleção natural, mantêm-se quando há afirmação de ideologias, por meio do controle dos meios de produção. Weber, entende a sociedade como um sistema de poderes. Estes, não estão

confinados à riqueza material e ao prestígio, mas de outras realidades como a tradição, o carisma, o conhecimento técnico-racional<sup>1</sup>.

Para lá de qualquer pensamento e definição que nos trazem os pais da sociologia, será bom lembrar que ao longo da história da humanidade as diferentes e grandes civilizações que se afirmaram aqui e além (civilização greco-romana; civilização egípcia; civilização maia) formaram, elas próprias, sociedades dotadas de princípios e valores pelos quais regiam a sua ação e que deixaram uma herança inquestionável que ainda hoje permanecem nas sociedades atuais. Basta lembrar a conceção de democracia, todo o processo de construção do mundo na busca pela “razão” que nos trazem os filósofos gregos, assim como as bases da medicina ocidental que nos vem dessa época.

No passado, foram os grandes acontecimentos como as invasões napoleónicas, Revolução Industrial, a Revolução Francesa, a I Guerra Mundial e a II Guerra Mundial, as guerras coloniais e civis que trouxeram profundas mudanças sociais e profundas marcas do tecido social cujos resultados ainda hoje são visíveis quer nos aspetos relacionais entre povos, como na afirmação geopolítica e nas profundas transformações da cultura e relações no ocidente. A História, não sendo repetida reflete na linha do tempo aspetos que se assemelham. A sociedade em mudança é este fluxo de movimentos que oscilam entre aqueles que geram transformações mais abrangentes (Revoluções, Guerras, Constituição da União Europeia) e aqueles que geram transformações

---

<sup>1</sup> Os escritos de Weber, segundo a tradução de Maurício Tragtenberg, referem que: “O tipo racional-legal tem como fundamento a dominação em virtude da crença na validade do estatuto legal e da competência funcional, baseada, por sua vez, em regras racionalmente criadas. A autoridade desse tipo mantém-se, assim, segundo uma ordem impessoal e universalista, e os limites de seus poderes são determinados pelas esferas de competência, defendidas pela própria ordem. Quando a autoridade racional-legal envolve um corpo administrativo organizado, toma a forma de estrutura burocrática, amplamente analisada por Weber (...). A autoridade tradicional é imposta por procedimentos considerados legítimos porque sempre teria existido, e é aceita em nome de uma tradição reconhecida como válida. O exercício da autoridade nos Estados desse tipo é definido por um sistema de status, cujos poderes são determinados, em primeiro lugar, por prescrições concretas da ordem tradicional e, em segundo lugar, pela autoridade de outras pessoas que estão acima de um status particular no sistema hierárquico estabelecida (...). A dominação carismática é um tipo de apelo que se opõe às bases de legitimidade da ordem estabelecida e institucionalizada. O líder carismático, em certo sentido, é sempre revolucionário, na medida em que se coloca em oposição consciente a algum aspeto estabelecido da sociedade em que atua. Para que se estabeleça uma autoridade desse tipo, é necessário que o apelo do líder seja considerado legítimo por seus seguidores, os quais estabelecem com ele uma lealdade de tipo pessoal (Max Weber, Textos Seleccionados, Tradução de Maurício Tragtenberg 1997, S. Paulo, Editora Nova Cultura, pp.12-14).

sociais mais locais e temporais (Legislação sobre a Família, Divórcio, Procriação, Fluxos Migratórios, etc.)

A acrescentar a estes acontecimentos, o desenvolvimento tecnológico e informático que tornou visível, em tempo real, o bom e o menos bom do nosso mundo, permitindo ao ser humano estar informado sobre os acontecimentos, mas nem sempre formado sobre e com os mesmos. Os disparos da tecnologia informática são velozes e a capacidade crítica e autocrítica nem sempre acompanhada na mesma medida. Segundo Anthony Giddens (2000) “também a ciência e a tecnologia se estão a globalizar” (Giddens, 2000: 16). Os diferentes conflitos sociais, muitas vezes regidos pelos interesses de mercado, os fenómenos demográficos como a taxa de natalidade<sup>2</sup> ou a emigração<sup>3</sup>, os níveis de educação<sup>4</sup>, as descobertas de âmbito científico<sup>5</sup>, as tensões sociais, são fatores que podem contribuir para processos de mudança.

A mudança social, se por um lado traz a possibilidade da afirmação dos povos, de respostas a questões arrastadas longamente pela história (veja-se, por exemplo a participação feminina na vida política, a abolição de fronteiras em território europeu, a afirmação do mercado neoliberal), traz a possibilidade de unificação de povos e culturas, torna próximo virtualmente pessoas que se distanciam geograficamente, por outro lado, torna mais visível e mais presente a verdade mais sofrida do mundo e da sociedade. Nas palavras de Carmo, “um dos indícios da mudança que observamos, é o de que a relação de cada ser humano com o mundo que o envolve é cada vez mais transitória, mais efémera” (Carmo, 2014a: 34).

---

<sup>2</sup> António Barreto refere que, no caso de Portugal, “a mortalidade geral manteve-se relativamente estável, mas a mortalidade infantil foi drasticamente reduzida: de mais de 80%, em 1960, para menos de 7% nos dias que correm” (cf. Barreto, *Mudança Social em Portugal: 1960-2000*, outubro de 2005).

<sup>3</sup> No quadro europeu, a recente vaga de refugiados trouxe de novo a discussão pública sobre as políticas de integração associadas a emigrantes ou aos que pedem asilo; trouxe divisão da sociedade entre os que defendem o acolhimento e os que não o defendem; trouxe uma readaptação das comunidades locais para o acolhimento de famílias de refugiados, que implica uma nova readaptação recíproca. Esta adaptação é própria do processo de mudança social.

<sup>4</sup> Segundo dados da PODATA as taxas de analfabetismo em Portugal, e segundo os censos 2011, ainda ronda os 5,2% de indivíduos (cf. <http://www.pordata.pt/Portugal/Taxa+de+analfabetismo+segundo+os+Censos+total+e+por+sexo-2517>).

<sup>5</sup> O avanço da ciência, e no quadro do Sistema de Vacinação implementado em Portugal, levou à irradiação da rubéola e do sarampo, que contribui para a diminuição da mortalidade infantil e malformações dos fetos (cf. Edição do Diário de Notícias, 18 de setembro de 2016).

As profundas mudanças sociais que atravessam estes dois séculos de existência, particularmente na sociedade ocidental, e nesta, na sociedade europeia, tornaram os estados-nação mais coesos e unificados, mas também mais fragilizados porque a união traz a força, mas também traz interesses e fragilidade. “Enfrentamos situação de risco” (Giddens 1998: 16) e estes são regidos pelo sistema económico e financeiro<sup>6</sup>. E é partindo desta realidade que a base o tecido social pode ou não ser fortalecido. Ou seja, os interesses dos estados-nação, as políticas de ação mais abrangentes ou mais locais, vão tocar pessoas concretas, histórias de vida reais e estas podem ou não beneficiar deste processo de mudança. Ou melhor, beneficiam da mudança, mas nem sempre dos benefícios da mudança.

É certo que uma mudança nem sempre acarreta uma melhoria. Porém, uma melhoria acarreta sempre um processo de mudança. Deste modo, estamos em crer que a verdadeira mudança social só acontece quando é acompanhada proporcionalmente pela diminuição dos problemas sociais, por uma melhoria do tecido social, pois sabemos que “nunca conseguiremos ser os donos da nossa própria história, mas é obrigatório que encontremos os meios, e temos capacidade para isso, de colocar este nosso mundo “desvairado” no rumo certo” (Giddens, 1999: 18). A sociedade em mudança ou as mudanças sociais exigem, de igual forma uma readaptação dos laços sociais pessoais e profissionais. As mudanças sociais podem trazer o fortalecimento dos laços sociais, mas são, muitas vezes espaços de acentuar de ruturas e de fragilidades – vulnerabilidade social – quando na mudança não se inclui o sistema de valores que tornam a sociedade mais humana.

#### 1.1.1. Contemporaneidade social

A sociedade contemporânea é a sociedade designada dos tempos modernos, da atualidade. Alvin Toffler (2001) haveria de afirmar que “o que está a acontecer agora é segundo tudo indica, mais profundo e mais importante do que a revolução industrial. Na realidade, um número crescente de opiniões dignas de crédito afirma que o momento presente representa nada menos do que a segunda grande cisão da história humana, só comparável em magnitude à primeira

---

<sup>6</sup> Carlo Strenger no seu livro *O medo da insignificância*, defende que “a divinização do crescimento económico interminável em conjunto com o mito do “just do it” foram os fundamentos da era do bezerro de ouro” (Strenger, 2011: 33).

grande rotura da continuidade histórica que foi a passagem do barbarismo para civilização.” (Toffler, 2001: 18).

Na linha do pensamento da modernidade, Anthony Giddens (2000) defende que as sociedades modernas são aquelas cujos indivíduos, instituições e organizações são capazes de refletir sobre a sua condição de existência.

A sociedade contemporânea, e na linha do pensamento de Ulrich Beck (2015), é designada de sociedade do risco, pelo simples fato, e segundo o autor, que os indivíduos são confrontados diariamente com os riscos fabricados pelas suas próprias ações. Alain Touraine, defende que a sociedade contemporânea é marcada pela possibilidade que os indivíduos têm de se libertar de uma “camisa de forças” que impede a construção do indivíduo e o próprio indivíduo tem a possibilidade de criar papéis e práticas, de lutar pela construção de direitos universais, sendo que disto resulta a mudança social. Porém, e no olhar de Gilles Lipovetsky (1983) a modernidade trouxe-nos um ritmo muito acelerado numa sociedade que face a tantas mudanças ainda não encontrou um equilíbrio entre a moderação e o excesso, o que leva a “viver com o máximo de intensidade, desregramento de todos os sentidos” (Lipovetsky, 1983: 79).

A imagem é a de um comboio que iniciou um trajeto em grande velocidade, sabe que no final há um muro, mas ainda não decidiu e encontrou a fórmula correta de abrandar, parar, e mudar de rumo. Segue em frente, rumo à morte.

São vários os autores que contribuem para esclarecer as dinâmicas e os desafios da sociedade contemporânea. Alvin Toffler (2001) define o conceito de “choque do futuro” para descrever a tensão arrasadora e a desorientação que causamos aos indivíduos ao submetê-los a excessiva mudança num espaço de tempo demasiado curto (cf. Toffler, 2001). Para Manuel Castells, as profundas mudanças sociais devem-se ao progresso informático, às tecnologias de informação que trazem outras possibilidades de interação a que Pierre Lévy (1999) designou de cibercultura e que Jeremy Rifkin (2001) transformou na era do acesso. A contemporaneidade é envolvida de



processos complexos. A contemporaneidade “não se parece muito com aquilo que foi previsto” (Giddens, 1998: 16).

Vivemos numa sociedade em permanente tensão, onde estão garantidos os bens de primeira necessidade, mas vivemos numa sociedade em permanente tensão onde se “tornou evidente que o choque do futuro não é um perigo potencial distante e, sim, uma doença autêntica, da qual já padece um número cada vez maior de pessoas. Este estado psicobiológico pode ser descrito em termos médicos e psiquiátricos: é a doença da mudança. Segunda: foi com pavor crescente que compreendi como é pouco o que realmente sabem acerca da adaptabilidade tanto aqueles que exigem e provocam grandes mudanças na nossa sociedade, como aqueles que nos deveriam preparar para estarmos à altura dessas mudanças” (Toffler, 1970: 8).

A sociedade contemporânea é uma sociedade em (permanente) mudança, “caracterizada pela anomia resultante de um processo de mudança em aceleração crescente” (Carmo, 2014a: 113). Mas a que nos referimos quando falamos de mudanças sociais? Falamos particularmente das mudanças em termos institucionais, de comportamentos sociais e relações sociais que são reflexo da necessidade que o ser humano tem de se adaptar ao meio em que vive.

#### 1.1.2. Considerações sociais e culturais

O tempo que vivemos, “a nossa época evolui sob o impacto da ciência, da tecnologia e do pensamento racionalista, que tiveram origem na Europa setecentista e oitocentista” (Giddens, 1998:15). A análise das mudanças sociais, pode ser feita ao nível macro ou micro, nos contextos individuais ou de grupo, em organizações públicas ou privadas. Por mudança social, um conceito desenvolvido particularmente a partir de 1950-1960 (Reeler, 2007: 5), entende-se como o empenho consciente para equilibrar as injustiças económicas, sociais e políticas que afetam grupos mais vulneráveis e pobres, através do acesso a recursos, bens e serviços (cf. Guijt, 2008). A mudança social tem como objetivo alterar a realidade social e acontece de forma visível ou mais impercetível. O avanço tecnológico, trouxe, por exemplo, mudanças significativas no plano da saúde dos povos, ao serem criadas novas formas de diagnóstico de doenças e outras formas de

prevenção ou mesmo cura. Por outro lado, as mudanças sociais originaram profundas alterações no quotidiano das relações interpessoais que pela introdução da racionalidade, a secularização da sociedade, por se centrar no Homem, potenciando o individualismo e o personalismo da coisa pública. Esta alteração trouxe consequências nefastas para a dimensão coletiva da vida social.

Alvin Toffler (1970) perguntaria “por que motivo sentem alguns homens uma vontade, uma fome quase furiosa de mudança, enquanto outros fogem dela?” (Toffler, 2001: 9). O que motiva as pessoas, o mundo, as sociedades a fazer da vida uma permanente adaptação? Nas palavras de Carmo “se um qualquer extraterrestre quisesse descrever a sociedade no final de século XX, provavelmente começaria por observar que um dos aspetos mais significativos da nossa época é a mudança acelerada que envolve o nosso quotidiano” (Carmo, 1994: 39).

As mudanças sociais, na sua aceleração “não se limita(m) a afetar indústrias ou nações; é uma força concreta que se infiltra profundamente na vida pessoal, nos obriga a representar novos papéis e nos coloca frente a frente com o perigo de uma nova e muitíssimo perturbadora doença psicológica” (idem. 16) e que coloca a sociedade atual na “situação de cão: não sabe se há-de salivar se há-de ganir, fazendo muitas vezes as duas coisas ao mesmo tempo com um olhar perplexo perante o futuro que entra cada vez mais depressa no presente sem pedir licença”<sup>7</sup>(Carmo, 2014a: 115), que coloca a sociedade em permanente transitoriedade, na medida em que “a relação de cada ser humano com o mundo que o envolve é cada vez mais transitória, mais efémera” (Carmo, 1994: 41). Dois séculos atrás, era impossível pensarmos escrever uma tese de doutoramento em calibri, tamanho 12. Era ainda impossível enviar informação e de imediato termos resposta. Era impossível acompanharmos em direto situações de conflito, atentados bombistas e guerras (em tempo real) ao World Trade Center, assim como era impossível viver o medo desencadeado pela possibilidade de guerras nucleares e ataques de radicais, realizados em nome de uma religião qualquer.

---

<sup>7</sup> Carmo parte do contexto da sociedade atual que criou uma situação de anomia para ilustra com a experiência de Pavlov, no âmbito do seu trabalho sobre reflexos condicionados (cf. Carmo 2014a: 14).

Por outro lado, “o processo acelerativo da mudança no mundo contemporâneo tem duas outras facetas que o tornam singular: a novidade e a diversidade” (Carmo, 1994: 43). É da ordem da agenda do dia estas transformações e os grandes debates e decisões que levam a que este modelo atual não seja tipicamente nuclear, mas que seja diversificado. As mudanças nesta realidade central do sistema social, são do debate público e político. Estamos a acompanhá-las.

Mas a mudança trouxe outros benefícios que evidenciados nos mostram este aceleração, mas também a possibilidade de um outro bem-estar e compromisso social: as mudanças sociais trouxeram a possibilidade de acompanharmos as eleições em direto de dirigentes internacionais, de viajar a baixo custo e em poucas horas para espaços que antes nos pareciam longínquos. Era ainda impossível a facilidade de ter os bens de primeira necessidade a chegar a casa depois de uma encomenda feita pela internet. As mudanças sociais, à escala nacional, trouxeram ainda a possibilidade de um sistema de saúde que possui uma linha telefónica de apoio para uma primeira triagem<sup>8</sup>. Era inviável a quantidade e a densidade de informação que nos chega, hoje facilitada por diferentes redes sociais informatizadas, porém, com um crescente aumento da baixa capacidade de comunicar quando se entende esta no encontro face-to-face e menos facebook. Para Giddens, “na nova economia eletrónica global, gestores de fundos, bancos, empresas, sem esquecer milhões de investidores a título pessoal, podem transferir grande somas de capitais com o simples carregar num botão” (Giddens, 1998: 21).

A consciência ecológica hoje mais que nunca presente no ser humano, cresceu, fruto do conhecimento de alguns factos à escala planetária. Há dois séculos atrás esta sensibilidade para a ecologia e a ecologia integral não estava tão presente no quotidiano, nos projetos e nos compromissos sociais. No reconhecimento dessa consciência ecológica e da sua implicação no desenvolvimento humano e na paz social, lembramos a atribuição do Prémio Nobel da Paz a

---

<sup>8</sup> Veja-se o exemplo do Despacho n.º 4835-A/2016, através do qual o Ministério da Saúde determina que, no âmbito do Sistema de Triagem de Manchester ou do *Canadian Paediatric Triage and Acuity Scale*, implementados nos serviços de urgência (SU), as instituições hospitalares integradas no Serviço Nacional de Saúde, independentemente da sua natureza jurídica, devem dar prioridade ao atendimento dos utentes que sejam referenciados através dos cuidados de saúde primários (centros de saúde) ou do Centro de Atendimento do Serviço Nacional de Saúde (Linha Saúde 24), dentro do mesmo grau de prioridade (cf. Diário da República, 2.ª série — N.º 69 — 8 de abril de 2016).

Wangari Maathai, em 2004 que “de um programa que plantava árvores, tornou-se também um programa que plantava ideias” (Maathai, 2007: 185), no Movimento Green Belt, no Quênia.

Qualquer coisa mudou – muita coisa mudou – na vida corrente, para que a informação de acontecimentos que se desenrolam em geografias mais distantes chegue com maior velocidade do que a realidade vivencial do vizinho que mora ao lado, para a que a cidade e o litoral continue a ser sobrevalorizado em detrimento do interior de um país subpovoado e onde as estruturas de saúde, de ensino, são retiradas ou agregadas, tornando mais difícil a vida das (poucas) gentes que aí vivem. A realidade social mudou para que a estrutura do trabalho, antes orientada e regida pelas mãos calejadas do trabalhador fosse substituída pela máquina e pelo homem-máquina. Qualquer coisa mudou – muita coisa mudou – para a existência desta “nova lógica artística baseada em ruturas e descontinuidade, assentando a negação da tradição, no culto da novidade e da mudança” (Lipovetsky, 1983: 76).

A própria ideia de territorialização como espaço de preservação de uma identidade<sup>9</sup> hoje é questionada. O racismo existe em função da cor e esta é associada a determinadas geografias; o conhecimento é uma forma de ascensão social; a globalização trouxe alterações no consumo; as classes sociais são construídas partindo apenas da situação económica. Ou seja, nos territórios, à escala local – e as grandes cidades são expressão disso – vivemos espaços de multiculturalidade onde esta exigência de adaptação e readaptação não afeta somente os que se estabelecem nesse território, mas também os que lá habitam. Não é difícil encontrarmos a realidade multicultural na gastronomia, no vestuário, nas línguas, nas associações e organizações que aqui e ali vão sendo criadas. Mas também nos guetos que ainda existem e nos preconceitos que regem relações.

No espaço geopolítico nacional encontramos a presença de uma realidade maior, como seja a União Europeia, no caso de Portugal e, nesta, as leis ditadas pelos sistemas político-financeiro e económicos mundiais. Percebemos então que a ideia da ação local é regida pelo pensamento global, tornando-se slogan quando queremos formar profissionais atores participativos do tecido

---

<sup>9</sup> Veja-se a lei da burca de 2009, em França, proibindo o seu uso ou os recentes acontecimentos sobre a presença de pessoas com *burkini* na praia, em França, que vieram, de novo trazer a discussão sobre a identidade dos povos e o uso e interpretação que dela fazemos, atendendo ao contexto social (cf. Revista Visão 26 de Agosto de 2016, *Sete factos sobre a proibição do burkini que ajudam a perceber a polémica*).

social: “pensar globalmente, agir localmente”. Quem nos garante que o pensamento global é resposta para o problema local? E quem nos garante que a ação local tenha repercussões no sistema global?

As profundas mudanças sociais com que nos esbarramos e temos que confrontar neste início de século, são um desafio gigante à capacidade de adaptação e readaptação do ser humano, em verdadeiros malabarismos de circo social, sendo que este pode correr o risco de se desagregar quando estão em causa princípios estruturantes da pessoa, como seja, os seus valores, o sistema de crenças, a tradição, a cultura, “urgindo reconstruir a ordem social do século XXI na base da confiança entre os seres humanos” (Carmo, 2014a: 116).

Acreditamos que as mudanças sociais na contemporaneidade trarão consequências transformadoras positivas para o ser humano quando estas mudanças trouxerem o Homem para mais perto da sua essência, para mais perto de si, num contexto “onde o mercado global do eu-mercadoria é um nó numa rede de mercados e dos sistemas de rating. Parece não existir qualquer profundidade histórica e cultural, nenhuma ancoragem interior do eu” (Strenger, 2011: 41). Quando falamos desta aproximação não nos referimos a um “si” narcisista “símbolo da passagem do individualismo “limitado” ao individualismo “total”, símbolo da segunda revolução individualista” (Lipovetsky, 1983: 13), mas mais perto de si, na sua coerência humana que leva à sua inteireza. Michel Foucault, referindo-se à mesma realidade diz-nos que nestes séculos democráticos, os homens raramente se dedicam uns aos outros, mas mostram uma compaixão geral por todos os membros da espécie humana (cf. Foucault, 1975).

Ora, precisamos desta compaixão do homem por si próprio, pois os problemas sociais decorrentes de profundas mudanças sociais, não diminuem, antes aumentam e se apresentam com outra complexidade, onde incluímos a pobreza extrema e as pessoas sem-abrigo, o desemprego de longa duração, as crianças e jovens em risco, a integração de imigrantes, a violência doméstica, mas também o ambiente, a área da segurança interna. A complexidade não deixa imune nenhum destes setores.

É neste quadro de complexidade que, em crescente, acontece uma contínua “sagração” de sistemas informáticos, de redes sociais, de plataformas de apoio, de sistemas de qualidade, e onde vamos perdendo aquilo que é mais vital no ser humano: a relação. E a compaixão aqui é entendida como o Homem – cada ser humano – levar ao máximo expoente todas as suas potencialidades, “através dos nossos recursos mais profundos e através do uso da nossa inteligência espiritual, de chegar à camada mais profunda dos nossos verdadeiros Eus e trazer dessa fonte a “música” única com que cada ser humano tem o potencial de contribuir” (Zohar e Marshall, 2004: 49).

Para entendermos melhor a mudanças sociais na contemporaneidade e como os territórios de solidariedade, de ajuda, de implicação e envolvimento, são extensos, teremos que entender também o processo de afiliação que as liga à mundialização e globalização.

## 1.2. Tensão entre mundialização e globalização

Na base conceptual e teórica estes dois vocábulos nem sempre encontram uniformidade. O conceito de mundialização aponta-nos para a abertura de fronteiras e da livre circulação de bens e capitais. A mundialização trouxe outra forma de entender as mundividências, a própria concepção do mundo pela aproximação dos homens entre si. Aproximação esta que acontecia desde os primórdios da Humanidade, mas que não existia à escala global. A aproximação entre as pessoas – abertura de fronteiras, criação de novos e diferentes sistemas de comunicação, redes de informação - dá-se a outra escala, fruto da globalização. Veja-se o exemplo do ensino à distância. Este hoje acontece pela necessidade de troca de conhecimento entre povos e pela possibilidade que os meios informáticos trouxeram de levar e trazer informação e formação apenas num contexto digital e virtual.

O após II Guerra Mundial, no contexto ocidental e europeu trouxe a necessidade de congregar os estados membros, constituindo assim possibilidades de livre transação de pessoas, bens e serviços. Se, por um lado, trouxe a possibilidade de maior expansão de negócios, a mundialização

trouxo também outra face da competitividade e daí também a fragmentação e quase aniquilamento de pequenas e médias empresas.

Os países sofreram “abalos sísmicos”, quer no comércio como nas suas geografias populacionais. O mapa da população de uma cidade, passando pelos sistemas de urbanização (novos e diferentes mapas urbanos), até aos grupos de pessoas que as habitam, que constituem hoje uma grande heterogeneidade Portugal sofreu nos últimos anos um “abalo sísmico” no comércio que deixou frágil algumas áreas geográficas do país cuja atividade de produção estava confinada a bens específicos.

Por exemplo, no contexto português e na leitura das consequências destes processos, é o exemplo a crise do Vale do Ave que arrastou famílias para o desemprego, cujas consequências sociais têm ainda sequelas, como também podemos olhar para a cidade de Lisboa e nela descobrir as nuances das suas populações empurradas para espaços urbanos que definem a sua condição social e/ou económica, e é por isso que não podemos colocar em paralelo a Cova da Moura ou o Alto do Lumiar, na constituição das suas populações. O processo de mundialização, pelo lado da abertura de fronteiras, trouxe oportunidades inegáveis, mas deixou muitos daqueles que nunca atuaram em espaços de alta competição, fragilizados. E alguns moribundos acabaram por morrer. Os processos de insolvência tornaram-se comuns nos mercados.

O fenómeno da globalização, “traduz-se num conjunto de interações transnacionais aos níveis dos sistemas de produção, das transferências financeiras, do sistema de comunicação global através dos média” (Ferreira, 2013: 42), que originou a designada “aldeia global”, para a qual contribuíram em grande parte os sistemas de comunicação. Entende-se, de igual modo, como um conjunto de transformações socioeconómicas que têm vindo a afetar as sociedades contemporâneas, numa crescente interligação e interdependência dos Estados, à escala global.

O processo de globalização afeta quase tudo o que fazemos. Na hora e dia em que escrevo estas linhas, não é indiferente ao mundo a vaga de refugiados que fogem da Síria, assim como não é indiferente ao mundo, à Europa e ao meu país, as medidas urgentes e incongruentes que alguns

estados membros da União Europeia tomam para ajustar as políticas de integração de imigrantes e refugiados. Ou seja, este exemplo tão do nosso tempo e tão aqui à nossa porta que a globalização nos permite conhecer, é-nos, contudo, em certa medida indiferente, porque a nossa compaixão ainda é à escala global e certamente poucos cidadãos portugueses conhecerão histórias e pessoas reais que são refugiados e se comprometam verdadeiramente com eles. A globalização trouxe o empurrão para “uma ordem global que ainda não compreendemos na totalidade, mas cujos efeitos já se fazem sentir em nós” (Giddens, 2000: 19). A sociedade atual é gerida por uma cultura económica baseada no poder do capital, orientada por uma política neoliberal. Neste tipo de sociedade, o Estado em vez de promover o bem-estar torna-se regulador (cf. Bauman, 1999).

O quadro conceptual de mundialização e globalização podem trazer-nos a ideia de que vivemos num único mundo. Vivemos numa única terra, num único planeta, numa única casa comum e num “urgente desafio de proteger a nossa casa comum inclui a preocupação de unir toda a família humana na busca de um desenvolvimento sustentável e integral” (cf. Papa Francisco, *Laudato Si*, 2015). Porém, a realidade social, na era da tecnologia da informação, da transformação, da mundialização e da globalização da “economia eletrónica global” (Giddens, 1999: 21), cria um mundo de vencedores e vencidos, pequenos e grandes, onde a fraternidade universal, os valores proclamados pela Revolução Francesa, os pilares da tradição e cultura que sustentam as nações e em particular a cultura europeia em que nos situamos, são questionados e abalados.

Os processos de mundialização e globalização trouxeram à humanidade a possibilidade de maior informação a alta velocidade. Não significa que trouxe maior proximidade, podendo ter provocado “bastantes mais estragos no nosso habitat natural” (idem. 31), quando entendemos a proximidade pelo olhar atento do cuidar. A espelhar isso são as mudanças climáticas que nos afetam a todos e são causadas por todos, e que “são um problema global com graves implicações ambientais, sociais, económicas, distributivas e políticas, constituindo atualmente um dos principais desafios para a humanidade” (Papa Francisco, *Laudato Si*, 2015: 25), e que reclama de cada um a consciência de cidadania onde “ cada agente educativo terá de se assumir, em simultâneo, como aprendiz do processo e cada aprendiz como ensinante” (Carmo, 2014a: 38).



Teremos nós que levar ao extremo o fosso das desigualdades sociais, num tempo de mudança, que é sempre de risco, para se pôr ainda mais a descoberto a urgente e emergente necessidade do ser humano parar, refletir na sua ação e mudar a sua rota de orientação?

### 1.3. As (des)igualdades sociais: entre o local e global

As mudanças sociais trouxeram e acentuaram as desigualdades sociais. Será necessário entender o tecido social nas suas desigualdades, nesta sociedade em mudança “que traz, necessariamente, implicações para o Serviço Social” (Amaro, 2012: 99), para caminharmos no sentido de perceber se a inteligência espiritual e a inteligência emocional são referenciais e instrumentos para os profissionais de Serviço Social que permitem regular a relação e ajuda mais humanizada. É este o nosso ponto de partida, o nosso foco no caminho para que, ainda que em contexto de mudança, o mundo não crie vencedores e vencidos, minorias e majorias, pobres e ricos, grandes e pequenos, letrados e iletrados. E esta reflexão situa-se apenas no plano do contributo para uma maior e melhor humanidade na garantia dos Direitos Humanos possíveis de concretizar em pleno início do século XXI.

No ano 2000, em início de um novo milénio, os líderes mundiais criaram e definiram os grandes objetivos do milénio, apresentados na agenda global da Organização das Nações Unidas: erradicar a pobreza, alcançar o ensino primário universal, promover a igualdade entre os sexos, reduzir a mortalidade entre as crianças, melhorar a saúde materna, combater o HIV/SIDA, zelar pela sustentabilidade ambiental, estabelecer uma parceria mundial, que tinham como meta final contribuir para o equilíbrio da humanidade e que provaram que a definição de objetivos para o desenvolvimento podem fazer uma profunda diferença.

A presente crise na Europa trouxe um plano de emergência, datado de 2010, onde os países constituintes da União estabelecem objetivos onde definem grandes linhas de ação que passam pelo aumento de emprego entre a faixa etária dos 20-64 anos; reduzir o efeito de gases com efeito de estufa; obter (20%) de energia a partir de efeitos renováveis; reduzir o efeito do abandono

escolar precoce; aumentar para (3%) do PIB o investimento da União Europeia; lutar contra a pobreza e a exclusão social, reduzindo para 20 milhões o número de pessoas em risco de situação de pobreza ou de exclusão social (cf. Europa 2020: estratégia para um crescimento inteligente, sustentável e inclusivo), para um crescimento equilibrado e sustentável.

A viragem do século foi assumida pelas nações como um momento de contribuírem para a igualdade social. Contudo, passados anos sobre o início do século, estas metas não foram cumpridas na sua totalidade quer à escala mundial como à escala nacional. A olho nu vemos o acentuar de desigualdades sociais.

A sustentabilidade ambiental está severamente ameaçada, o fosso entre as zonas rurais e urbanas continua a existir, que passa pelo despovoamento até ao acesso de bens na saúde e na educação. Exemplo disso é a recente vaga de refugiados, como já referimos, cujas políticas de integração em alguns países da união europeia tiveram como critério colocar em zonas mais despovoadas. Veja-se o caso de Portugal que atendeu e integrou os primeiros refugiados em Penela e Miranda do Corvo.

As desigualdades entre homens e mulheres quer no acesso a lugares de decisão como no valor salarial, continua a existir. E este cenário é também ele evidente nos países ditos desenvolvidos.

Os focos de tensão e guerra civil alastram em todo o mundo. A crescente crise económica trouxe consequente perda de emprego, subvalorização do trabalho, procura por parte de jovens recém-formados de trabalho que passa as fronteiras do seu país de origem, não havendo reconhecimento e possibilidade destes porem ao serviço da sociedade que os formou o conhecimento que adquiriram. Portugal, nos últimos anos, é um dos países que “perde” quadros de excelência, no campo da medicina, enfermagem, engenharia, para outros países, por falta de oportunidade para integrar jovens recém-formados. Na primeira pessoa, e na experiência familiar, vivo esse drama.

Dispararam os cenários de corrupção que passam pelas instituições políticas, bancárias, sociais, levando o cidadão comum a atitudes constantes de desconfiança e medo pois “numa sociedade

aberta à informação, a corrupção é mais visível; a fronteira entre o que é considerado corrupção e o que não é também se alterou” (Giddens, 1998: 75). A desconfiança e o medo, apenas vieram criar e acentuar quadros psicopatológicos existentes até então: a depressão, o suicídio, entre outros, aumentando também o uso de psicofármacos desta natureza. Os dados apontam para (25%) da população portuguesa afetada pelo “demónio da depressão”, segundo a expressão do escritor Andrew Salomon (2016).

As crescentes crises sociais e políticas do Oriente e médio Oriente trouxeram uma vaga de seres humanos sem rumo, para um território chamado Europa, nunca visto desde a II Guerra Mundial. Com esta vaga, a proliferação de máfias organizadas entre as quais as de tráfico de seres humanos. Estima-se que o aumento de crianças desaparecidas neste êxodo ronde as 10.000 mil. A constatação destas mudanças e os problemas que traziam ao tecido social, a perda de sentido que resultava na vida das pessoas, que se revela no nosso tempo era já sentido pelo Serviço Social noutras épocas históricas ao afirmar que “o homem moderno deixou de conhecer o sentido de vida; nem sabe de onde vem, nem para onde vai; prossegue na sua marcha às cegas, nas trevas, através de uma existência que se lhe afigura sem sentido e absurda” (Cadernos de Serviço Social, Boletim Trimestral dos Trabalhadores Sociais Portugueses, 1958: 5).

Estas mudanças tem colaborado para trazer à tona parte da humanidade, na sua pior versão. Contudo, aqui e além vemos também crescer instituições de ajuda humanitária, possibilidades do cidadão comum se opor ou propor alteração de leis, um crescente valor do voluntariado e com este as ações de solidariedade, os alertas de organizações para a sustentabilidade planetária no olhar ecológico integral (cf. Papa Francisco, *Laudato Si*, 2015). E é verdade também que o mundo em mudança tem trazido profundas descobertas na medicina, na biologia molecular, nas neurociências, na astronomia que, se por um lado, validam alguns estudos iniciados há muitos anos, por outro permitem ao ser humano ter garantido um bem-estar maior e mais longínquo. Porém, colocamos a questão: corrente e contracorrente, estaremos preparados para inverter o ciclo e colaborar para uma humanidade na sua melhor versão? Qual o lugar do Serviço Social? Que remo e que rumo pode a profissão tomar no sentido de contribuir positivamente e coerentemente para a mudança que se quer nas pessoas que o precisam? O Serviço Social é assim chamado a uma

ação interventiva a nível local e global com a consciência de que a mudança social desejada é uma mudança operada também pela *práxis* dos assistentes sociais nos diferentes contextos.

#### 1.4. Valores humanos: que corrente e contra-corrente?

A vida humana confronta-se com múltiplas contradições, fragmentações, dificultando e asfixiando o que de mais essencial o ser humano constrói: o sentido de vida. A crise a que chegamos ultrapassa a dimensão financeira e económica. Estamos numa crise de tudo aquilo que pretende ser uma explicação para o real. É uma crise existencial quase a uma escala global. O questionamento incessante de todos os esquemas, ideologias e até mesmo ciências levou a humanidade – mais presente no Ocidente – a pôr de lado o seu ADN cultural, os seus pilares fundacionais, os seus valores principais. Aquilo que alguns autores referem como sendo a anomia social<sup>10</sup> num mundo global, mas de profundo isolamento e solidão onde parece que “a tendência geral é para, em vez de dependermos uns dos outros, dependermos tanto quanto possível das máquinas e serviços” (Dalai Lama, 2000: 13).

A Revolução Francesa (1789) trouxe a proclamação de alguns desses pilares e ideais como a liberdade, igualdade e fraternidade, transformados em slogan e que procuraram ser a manifestação dos próprios princípios da Revolução: reatar a cidadania e os direitos inalienáveis. Contudo, e segundo Carmo (2014a) a mudança acelerada, a desigualdade crescente e a alteração dos sistemas de poder tiveram um efeito de desequilíbrio no tripé da revolução francesa onde se registou uma sobrevalorização da liberdade em detrimentos dos outros dois valores (cf. Carmo, 2014a: 30).

A História traz-nos a memória da violação destes princípios e valores em acontecimentos à escala global que tiveram impacto nas estruturas sociais e culturais e geopolíticas da Europa e do mundo: a I e a II Guerra Mundial (1914-1918; 1939-1945). Os abalos da II Guerra Mundial trouxeram a

---

<sup>10</sup> Emile Durkheim entendia a anomia social como a falta de regulamentação, onde “os atos mais censuráveis são com tanta frequência absolvidos pelo sucesso, que o limite entre o que é permitido e o que é proibido, o que é justo e o que não é, não tem mais nada de fixo, parecendo poder ser modificado quase arbitrariamente pelos indivíduos” (cf. Da divisão do trabalho social / Emile Durckheim. Tradução de Eduardo Brandão – 2ª edição – S. Paulo, Martins Fontes, 1999).

necessidade de refazer a ordem global alicerçada em valores universais, nascendo a Declaração Universal dos Direitos do Homem. Este documento congregou governos e nações no compromisso de proclamar os princípios que garantem a ordem mundial, assim retratados: “Todos os homens nascem livres (Art.º 1); todo o indivíduo tem direito à vida, à liberdade e à segurança pessoal (Art.º 3)...” (Declaração Universal dos Direitos do Homem, apud Direitos Humanos e Serviço Social, Manual para Escolas e Profissionais de Serviço Social, 1999, Lisboa, ISSS-Departamento Editorial).

Princípios e valores como a verdade, a honestidade, a liberdade, a fraternidade são proclamados e autoproclamados mesmo que feridos e magoados na sua essência. A História é testemunha desses factos. Os sistemas democráticos ocidentais que trouxeram a possibilidade de afirmação e autoafirmação, de expressão e liberdade trouxeram também um desequilíbrio ao respeito, ao bom senso, para a qual contribuem as novas redes sociais e de troca de informação. Vale tudo, desde que seja para bem pessoal. Carlo Strenger refere que “foi especialmente desde o aparecimento dos motores de pesquisa eficazes, que a quantidade e a diversidade de informação, de entretenimento, de imagens e de vídeos passaram a ser impressionantes. São raros os cantos do mundo, a informação social, histórica, económica, tecnológica, médica, bem como as tagarelices sobre qualquer pessoa do mundo que não sejam acessíveis às pontas dos nossos dedos” (Strenger, 2012: 46).

O valor do trabalho como lugar de criação e cocriação tornou-se espaço de competitividade doentia, de classificação nas escalas de mercado, de selos de qualidade, de bandeiras certificadas. Os problemas sociais e os rostos e vidas a eles associados apenas aumentam a escala da indiferença e os registos em papéis e em programas informáticos. E até os lugares de ajuda, de fragilidade de tantas pessoas, se tornaram espaços de oportunismo de obter fundos monetários e palcos de projeção pessoal, onde “o estado de espírito gerado pelo mercado global do “eu” mercadoria faz com que o que é invejável seja uma medida central daquilo que conseguimos ou não conseguimos” (idem. 42).

As escolas e as universidades, como lugares de conhecimento, de crescimento humano, de consciência social deram lugar à invisibilidade dos mestres - dos professores - para destacar a falta

de disciplina, o pouco interesse na aprendizagem e no desenvolvimento da arte de pensar e repensar a vida, deram lugar a um sistema compactado de ensino que se compara a produção de aviário, onde o desenvolvimento intelectual, o pensamento crítico e analítico é apenas baseado nas notícias, documentos, comentários das redes sociais. Uma pobreza! É a apatia *new look* (cf. Lipovetsky, 1989) caracterizada pela “depreciação mórbida de todos os valores superiores e deserto de sentido” (idem. 35), que Strenger denomina de psicologia do heroísmo e luta pela fama com uma “motivação mais profunda da perseguição da fama e das realizações extraordinárias” (Strenger, 2012: 60).

Porém, e paradoxalmente, a ausência de valores fez crescer o desejo da sua presença, como que um apelo a recuperar aquilo que reveste a humanidade de essência. Se é verdade que o nosso tempo vive esta realidade, por outro lado vemos renascer aqui e além não só o tema dos valores (Lipovetsky, 1989: 295) como a emergência e a urgência de os vivenciar, numa necessidade daquilo que Dalai Lama refere como sendo a responsabilidade universal (cf. Dalai Lama, 2000: 97), ou seja, tendo como base o empenho pelo bem-estar dos outros (idem.). É certo que o desejo do inalcançável nem sempre moveu o ser humano para o alcançável fazendo viver uma satisfação apenas do desejo. Contudo, em todas as épocas e de todas geografias, houve e há pessoas que, tal como sinos que apontam a hora de congregar e o centro da tradição e da essência, nos alertam para a necessidade de pensar e repensar o presente a partir dos valores humanos.

Fruto desta urgência é a própria gestão organizacional que aqui e além começa a definir a sua ação a partir de valores<sup>11</sup> e menos de metas e objetivos, “fazendo apelo aos valores e ao sentido” (idem. 307). A reflexão sobre ética e princípios éticos começa a estar, de novo, presente na agenda das instituições uma vez que, em nome da eficácia e da eficiência os modelos de gestão substituíram a ética por material de prova. A palavra dada não tem valor quer nos contratos laborais, como nas relações de amizade e amorosas que muitas vezes se “baseiam apenas na lei da

---

<sup>11</sup> Bilhim e Correia (2016), num estudo sobre as diferenças nas perceções dos valores organizacionais dos candidatos a cargos de direção superior na Administração Pública, referem-nos que “os valores referem-se sempre às coisas que são mais importantes para uma pessoa ou uma organização. Eles são mais amplos e mais gerais do que as normas, que prescrevem a conduta adequada em determinadas situações... Chamamos valor a algo que atribuímos valor; que consideramos muito importante e altamente positivo” (cf. Bilhim e Correia, 2016: pp.81-105).

atração” (idem.77) e por isso “quase sempre são instáveis” (idem.), como também nas relações laborais.

Tudo isto acompanha e constrói o rio do tecido social onde atores e atrizes estão sedentos de uma narrativa assente nos princípios do humanismo. A contracorrente existe e é necessária. Contudo, uma sociedade em mudança, que acentua ainda mais as desigualdades sociais precisa urgentemente de uma intervenção com remédios que estão ao alcance de todos. Remédios que não passam por sentimentalismos, altruísmos e voluntarismos fugazes, mas por ações concertadas, modeladas por valores, quer seja na ação e compromisso do Estado como do cidadão comum.

Os valores humanos, os Direitos Humanos proclamados fazem algumas décadas tornar-se-ão consistentes e viventes na medida em que cada cidadão conhecendo-os, se posiciona de modo a que as suas escolhas pessoais tenham implicações positivas em si e naqueles que toca. Os valores humanos, os Direitos Humanos, cumprem-se na ação positiva e vital dos profissionais, no processo de relação de ajuda, onde, nas palavras de Ortega y Gasset, o ser humano é um dentro que precisa de um fora, ao mesmo tempo que um fora que precisa de um dentro, ou seja, onde todos precisamos de todos. O professor cumpre a missão com o aluno; o médico com o doente; o pai com o filho; o futebolista com os adeptos; o músico com a plateia, o padre com a assembleia; a educadora de infância com as crianças; o padeiro com os clientes. Ou seja, os valores humanos cumprem-se nas relações humanas. E é na relação de humanização que o Serviço Social se desenvolve e se pode afirmar. Que lugar tem o Serviço Social, qual o seu compromisso, neste processo de humanização? Qual o papel das profissões cuidadoras, particularmente do Serviço Social, na construção de uma nova cidadania, através da sua prática profissional? Sobre estes aspetos, aprofundaremos nos pontos que se seguem deste trabalho.

## Síntese

A mudança social é contínua e dinâmica com cicatrizes das feridas sociais, mas também com a marca do desenvolvimento tecnológico, que contribuiu para o processo de globalização.

Sendo dinâmica, a mudança social pode ser agregadora ou estratificar os povos e as sociedades. O processo de agregação é parte do cumprimento dos princípios proclamados na Revolução Francesa – Liberdade, Igualdade e Fraternidade -, porém, os sistemas económicos e financeiros têm vindo a acentuar a dificuldade de executar estes três pilares.

Partindo da consciência de cidadania, a reposição destes valores pode dar-se pela via do compromisso individual que contribui para a tão desejada coesão social, no presente, sendo que o presente é a porta de todas as possibilidades, de todas as graças, de todos os valores, de todas as oportunidades. O tempo presente é o tempo de eu viver a cidadania, não como um momento fugaz, mas com uma consciência de que o que semeamos hoje é o que recolheremos amanhã. O momento presente é o tempo que eu habito e onde esta vida que me (nos) foi entregue pode ser construtora de sociedade mais equitativa.

É aqui que o Serviço Social, desde a sua génese colabora e busca caminhos de consolidar os valores fundacionais e fundamentais da sua prática nos contextos sociais diferenciados e no mundo.



## CAPÍTULO II - O SERVIÇO SOCIAL NO PROCESSO DE HUMANIZAÇÃO, NUMA SOCIEDADE EM MUDANÇA

## Introdução

O percurso do Serviço Social, começa com pessoas em locais distintos, criaram o início de uma profissão que hoje se afirma em quase todo o mundo. O início da profissão é movido pela inquietação e pelo compromisso social, em contextos sociais que já então reclamavam outras garantias para populações vulneráveis. Juan Luís Vivez, Vicente de Paula, Frederico Ozanam, Samuel Barnett, assim como Jane Addams, Mary Richmond, afirmaram-se pela sua implicação na vida social e na mudança social dos seus tempos, procurando garantir os princípios do humanismo.

O presente capítulo pretende revisitar a génese e os fundamentos do Serviço Social e aí entender a identidade da humanização profissional; compreendermos de igual forma qual o seu lugar e contributo no quadro das Ciências Sociais e entender o enquadramento do Serviço Social no plano da responsabilidade de mediar os interesses/necessidades dos cidadãos e as orientações estatais no processo de implementação e execução de políticas sociais.

Este processo, entendemos ser orientado por princípios gerais da profissão que estão salvaguardados nos códigos de ética e deontologia e que instrumentos orientadores na relação de ajuda, na medida em que, também eles, colaboram para o acontecer dos Direitos Humanos, numa ação de relação de ajuda. Este capítulo, de igual forma, pretende fortalecer o caminho já aberto no sentido de entendermos que os valores humanos e a sua operacionalização, são imprescindíveis para a mudança social positiva que anteriormente apontamos.

### 2.1. Génese e fundamentação do Serviço Social: identidade da humanização profissional

A palavra génese remete-nos para as raízes. Sabemos que é nas raízes e a partir destas que tudo acontece e que uma planta se desenvolve e dá frutos a partir da seiva que corre, onde é essencial o processo de “alimentação” a partir das raízes.

Compreender o Serviço Social é compreender as motivações iniciais da profissão e, especificamente, as motivações daqueles em quem o agir, movido pela vontade de transformação do mundo se transformou num agir profissional.

Para alguns autores a origem do Serviço Social está associada a movimentos liderados, no contexto da Revolução Industrial, e na tradição de tendências filantrópicas com raízes muito antigas, presentes em todas as grandes religiões. Juan Luíz Vivés (1540) foi um humanista e filósofo, filantropo, que se debatia pelas questões das desigualdades, contrárias à existência humana, colocando como alternativa a solidariedade. Mais tarde, o papel de Vicente de Paula (1660) foi essencial para a organização da assistência material e espiritual dos mais pobres nos meios rurais, através da Congregação da Missão. Já aqui entendemos a preocupação de olhar a pessoa numa dimensão holística. A ideia de visita domiciliária surge com Vicente de Paula. É mais tarde, com um dos seus seguidores, Frederico Ozanam (1833), Doutor em Direito pela Sorbona, que as Conferências Vicentinas nascem e estendem a ação inspirada em Vicente de Paulo, aos bairros pobres de Paris, na assistência aos pobres. Ozanam usa toda a sua influência académica, política, social, todos os seus direitos de cidadania para trabalhar incansavelmente na libertação dos pobres e trabalhadores. A obra de Ozanam mantém-se nos nossos dias.

A Inglaterra de 1601 trouxe a Poor's Law, sendo um marco relevante na assistência social. Com esta lei as pessoas em condição de pobreza aprendiam um ofício e recebiam parte do produto que produziam. Entende-se que na ajuda social não bastavam as esmolas, mas era necessária a educação como parte da consciência social.

Para outros autores, o Serviço Social surgiu de uma sistematização de práticas profissionais que requeriam cientificidade. Nos EUA, em Beleville, nasce Mary Richmond (1861), cujo contexto familiar e social aliado à sua formação académica contribuíram para a criação e a afirmação de uma prática que se tornou profissionalizada, organizando a caridade o que a tornou uma das pioneiras do Serviço Social. Mary Richmond deu um elevado contributo à própria terminologia do Serviço Social, ainda hoje utilizada (cf. Vieira, 1984). Segundo Pereira “o seu pensamento social influenciou sobremaneira a profissão de assistente social do mundo inteiro, cuja doutrina enfoca

duas principais noções: “diagnóstico social” e “caso social”, que profetizavam o estudo dos casos não só a partir da observação como das razões que estariam por detrás, de modo a caminhar-se na compreensão plena de cada caso”.

Mary Richmond defendia que o êxito do trabalho ou a solução do problema estaria antes de mais na compreensão da situação. “Os procedimentos utilizados por Mary para concretizar a investigação tinham como base a observação dos factos, pensamentos ou quaisquer outros eventos, que pudessem ser comprovados, e para tal, deveria ser procurada a “evidência”, sendo que esta “evidência” é social, e deve ser relacionada com os factos que constituem a história do cliente, de modo a fazer emergir a natureza do problema bem como a forma de o solucionar, contudo, toma o cuidado de chamar a atenção para o facto, de que embora possam haver “evidências” que parecem não ter importância, uma vez juntas com outras, adquirem um efeito cumulativo” (idem.)

À época de Mary Richmond, no seu livro *What is social case work: an introductory description* (1922), Richmond afirmaria já que “os trabalhadores em casos não devem esquecer que não pode haver uma descoberta nem avanço sem um espírito de devoção ao elemento humano”<sup>12</sup> (Richmond, 1922: 126), tema que nos traz a esta investigação, ou seja, o processo de relação de ajuda e os elementos que nele estão presentes, antes de mais este humano-a-humano, próprios das profissões cuidadoras.

Noutra latitude, em Inglaterra, Samuel Barnett (1884) com a fundação na sua paróquia em Londres, numa geografia qualificada de problemática, cria as chamadas residências sociais, para aí, com a colaboração de jovens estudantes, no meio dos pobres, exercer influência com o objetivo de elevarem a sua condição cultural e moral. Dá-se início ao trabalho social com grupos.

É em Barnett que Jane Addams (1882) se inspirou. O encontro com a realidade europeia de Inglaterra confronta-a com a realidade que vive no seu estado de origem, Illinois, na América. Jane Addams inspira-seno modelo de Barnett com o sentido de socorrer os inúmeros pobres e

---

<sup>12</sup> Traduzido do original: “Case workers must not forget that there can be neither discovery nor advance without a spirit of devotion to the human element in which they are working” (Richmond, 1922: 126).

imigrantes que assolavam a América. Nasceram as *Hull House*, com o objetivo de criar proximidade e cooperação. Jane Adams era movida pela promoção da dignidade humana e entendia que a viabilidade desta passava pela consciência do dever de as classes mais favorecidas protegerem os pobres. Adams tinha já a preocupação com as questões ambientais, pelo que foi nomeada inspetora das empresas particulares que faziam a recolha de lixo e que num dado momento descuraram este serviço. Lutou para exigir dos governos determinados bens de utilidade pública, como por exemplo locais para banhos.

A Questão Social trouxe novas dinâmicas sociais com a luta dos trabalhadores por direitos civis, políticos e sociais que beneficiavam a burguesia, criando situações de exclusão social cada vez mais acentuados. Criam-se sindicatos e aumentam as lutas pelos direitos dos trabalhadores os quais pressionam o Estado a intervir criando uma rede de segurança para os trabalhadores.

De referência que esta época da história se torna relevante para a intervenção que a Igreja faz no contexto social. A conceção de pessoa a partir da matriz cristã, leva a Igreja Católica a uma intervenção. Nasce neste momento da história a matriz da Doutrina Social da Igreja, pela tomada de posição de Leão XIII pela “miséria imerecida” (cf. *Rerum Novarum*, 1891), com que se debatiam as classes operárias dos países industrializados. Emergem a defesa de valores e de direitos até então esquecidos, como o direito ao trabalho digno. Este tempo, é o tempo das interrogações e o tempo do surgimento de uma nova profissão capaz de garantir e salvaguardar os direitos dos mais desfavorecidos.

## 2.2. Serviço Social e sociedade: o agir na panóplia das ciências sociais

No espaço de construção deste trabalho académico procura-se integrar parte do conhecimento até então construído pelas diferentes Ciências Sociais e contribuir também ele na construção de conhecimento. No mapa das Ciências Sociais, a área geográfica do Serviço Social não está delimitada, confinada a uma parcela. Os territórios são envolvidos pela dinâmica das relações entre pessoas e povos e pela “relação implícita com o processo de democratização das sociedades

e com a construção de políticas públicas e uma relação explícita com os direitos humanos, a justiça social e a equidade” (Carvalho e Pinto, 2014: 3).

A reflexão em torno das Ciências Sociais e a construção de pensamento em volta desta temática vem já de longo tempo. Augusto Santos Silva afirma que um objetivo comum às Ciências Sociais é que todas procurem conhecer a realidade (Silva e Madureira, 1999: 6). Desde a sociologia à antropologia, história, passando pela psicologia, direito e filosofia, o que há de comum é o esforço por este conhecimento, sabendo que as fronteiras que possam isolar cada um destes saberes, são residuais. É impossível criar um objeto de estudo em história sem conhecer os contextos culturais que condicionam comportamentos e estudar comportamentos sem concluir que estes são quem constroem as culturas. O exemplo espelha-nos como não só há interligação das Ciências Sociais assim como estas são interdependentes.

Por isso, se as Ciências Sociais procuram conhecer a realidade da Humanidade em ordem a uma transformação, então, será o Serviço Social uma ciência porque ativamente nessa transformação? Ou o agir transformador do Serviço Social faz dele uma ciência? Na afirmação de Arendt “tudo o que espontaneamente adentra o mundo humano, ou para ele é trazido pelo esforço humano, torna-se parte da condição humana. O impacto da realidade do mundo sobre a existência humana é sentido e recebido como força condicionante” (Arendt, 2009: 17).

Mas o que é então o Serviço Social? Uma profissão? Um conjunto de conhecimentos? Um serviço que se presta à sociedade? Uma ciência? Uma intervenção? Uma práxis que inclui uma teoria? Ou uma conjugação de saberes de diferentes ciências? Podemos afirmar que é a conjugação de tudo isto sendo que, no processo de formação da profissão há um corpo de conhecimento adquirido, aprofundado e transmitido. Mas nunca terminado.

É certo que o quadro de conhecimento, sendo plural, pode também ele tender à dispersão não permitindo entender, no imediato e no processo de formação académica, o âmago do Serviço Social. Ou seja, o construto de pensamento em Serviço Social é formado por uma pluralidade de saberes que se torna um desafio identificar a “ciência do Serviço Social”, particularmente na área da investigação. E é por isso que, na afirmação de Berta Granja, “os assistentes sociais são constrangidos a uma adaptação permanente da atividade sociocognitiva que possibilita a ação profissional, devido a mudanças aceleradas: nos fenómenos sociais, nas relações sociais, nos

problemas das populações; na multiplicação de conhecimento das ciências sociais e humanas que fundamentam a ação profissional...” (Granja, 2014: 6).

Numa análise isolada, sem reduzir o social ao individual, verificamos que, se as Ciências Sociais estão ao serviço da condição humana, o mesmo acontece com o Serviço Social. Para Gurvitch “o que caracteriza todas as Ciências do Homem é que a realidade por elas estudada é só uma: é a condição humana” (apud. Nunes, 1987: 21). E este paralelismo é decorrente não (somente) porque integrado nas Ciências Sociais mas também porque o Serviço Social está ligado a teorias sociais que apontam uma intervenção com tradição mais conservadora e uma cultura positivista, com Durkheim, Quelet e Le Play, passando pelos fundamentos da Doutrina Social da Igreja, abrindo uma nova era de pensamento com a Carta Encíclica do Papa Leão XIII *Rerum Novarum*, até a uma tradição mais dialética (ou revolucionária) personalizada no pensamento de Marx, Hegel e Engels. A integração do Serviço Social no campo das Ciências Sociais enfatiza ainda mais este cuidar da humanização do tecido social, a partir de diferentes culturas de pensamentos, sabendo que a produção de conhecimento é um processo de tensão entre diferentes paradigmas.

O lugar do Serviço Social no mapa das Ciências Sociais, enquanto produtor de conhecimento, teve a sua afirmação pelas mãos de Mary Richmond com a sua obra *Diagnóstico Social*, já no séc. XIX, num esforço de se ter um entendimento objetivo da realidade, em vez de a intuir. Foi assim iniciado o seu lugar, no campo do conhecimento científico. E podemos afirmar que o lugar é já o contributo. Ou seja, foi estabelecida, criada, uma “nova parcela” de terreno no campo das Ciências Sociais, “reconhecendo-se que ao nível da organização da profissão há uma conquista do espaço social” (Ferreira, 2013: 41). Contudo, se o “lugar é o contributo”, nem sempre o “lugar é um contributo” e, por isso, a nossa reflexão situa-se também no plano da avaliação desse lugar como terreno mais ativo ou mais passivo, mais improdutivo ou mais produtivo, no plano geral das Ciências Sociais.

Sendo o assistente social um profissional que toca e mergulha nos problemas sociais para, a partir do olhar de contextos reais, personalizados em histórias de vida, com nomes e rostos concretos, ao longo da história e nos diferentes contextos sociais, o Serviço Social olhou - e olha – a prática como uma prioridade, estando atento, como sentinela, às desigualdades sociais e colaborando na coesão social.

A preocupação do Serviço Social é estabelecer um laço entre as forças e as possibilidades internas do Homem e as exigências exteriores, no interesse da adaptação social do indivíduo. A prática é movida pela ideia de uma ajuda imediata, de uma prestação de auxílio, descurando muitas vezes a reflexão e o aprofundamento dessa prática. A mudança social que procura implementar, consolidar, pela defesa e aplicação do direito individual e universal e das políticas sociais, retirou à profissão “energia” para pensar e problematizar a realidade social, tornando-o um bom recetor e consumidor do conhecimento, na afirmação de Helena Mouro (Mouro, 2014: 30). Por isso, havia mais diferenças de integração do corpo profissional e do Serviço Social no plano das Ciências Sociais. Diferenças que apenas detonavam distanciamento. Contudo, mais escondido ou mais visível, o Serviço Social manteve o seu lugar na construção da história da humanização e das Ciências Sociais.

Os homens são seres sociais, sendo que “todas as atividades humanas são condicionadas pelo facto de os homens viverem juntos” (Arendt, 2009: 31). Existem várias razões para que o Serviço Social rasgue caminhos de afirmação que o torne singular e consistente quer no plano mundial, quer no nacional. Uma investigação em Serviço Social que toca áreas das neurociências como da psicologia, poderá ser uma delas.

Atualmente vivemos num mundo em constante mutação resultante dos processos de globalização, que inclui tecnologias de informação e da comunicação e a mudança de princípios e valores. A globalização “compreende uma perceção holística, que relativiza as referências nacionais e individuais perante a dimensão supranacional” (Ferreira, 2013: 43). Este tipo de sociedade, simultaneamente global e local, produz oportunidades para os que vivem globalmente, mas produz também exclusão, sobretudo localmente.

Uma sociedade com esta tipologia traz mais e mais desafios ao Serviço Social pois aumenta as desigualdades e a intervenção é cada vez mais racionalizada, incluindo o escrutínio dos assistentes sociais pelas entidades empregadoras. Desafios estes que face à própria fragilidade do Estado coloca em causa os valores fundacionais do Serviço Social. O interesse económico sobrepõe-se aos interesses relacionais e é neste contexto de mudança de paradigma que o profissional vê muitos dos valores pelos quais se rege serem traduzidos em ações que apenas satisfazem as necessidades primárias dos utentes sem levar a uma verdadeira cidadania ativa que gere *empowerment*. Neste



contexto, o profissional de Serviço Social é desafiado a desenvolver relações de ajuda com o público alvo – grupos mais vulneráveis – e tem de satisfazer as necessidades básicas sob enquadramento dos direitos humanos e do humanismo (cf. Payne, 2011).

### 2.3. Serviço Social, Estado e Políticas

O ponto de partida da nossa reflexão concretiza a constatação de uma cada vez maior sobrecarga burocrática associada à racionalidade da intervenção dos profissionais de Serviço Social. O Serviço Social é, por princípio, uma profissão que executa e aplica as políticas sociais. No contexto atual não há uma participação ativa da profissão na definição e criação das políticas sociais sendo estas definidas e reguladas pelo Estado, representado pelo Governo central. Se não podemos atender a generalizações, é certo também que na organização do trabalho, os modelos de gestão implementados quer no sector público quer no privado, obrigam a uma intensificação de horas laborais marcadas por uma relação de ajuda cuja mediação é feita muitas vezes por papéis.

Aqui e além vamos observando e escutando o desequilíbrio entre a atenção que se dá às pessoas na relação de ajuda (entenda-se destinatários da intervenção) e a carga de documentos necessários a preencher e um sem número de programas informáticos onde é necessário lançar e atualizar dados. Há uma excessiva burocratização do Serviço Social que, no dizer de Amaro se trata “de dar um carácter técnico a uma prática social já existente, organizando e racionalizando os processos de ajuda ao próximo” (Amaro, 2012: 59).

O Serviço Social fala-nos de proximidade e, se é certo que se foram criando metodologias e instrumentos que aproximassem o profissional da realidade social (políticas sociais) cuja finalidade é serem facilitadores de processos de resolução de problemas sociais, nem sempre o Estado soube regular e aplicar quer as medidas como as políticas sociais, também pela nova configuração dos problemas sociais. Neste sentido, o próprio Serviço Social pode ser conduzido para uma ação neoliberalista, “priorizando a eficiência, a capacitação personalizada e individualizada (...) produz uma nova forma de gestão pública denominada managerialismo”<sup>13</sup> (Carvalho, 2016: 2).

---

<sup>13</sup> Segundo Carvalho (2016), “o managerialismo é um processo fundado na ideia de que o mercado é que deve providenciar a satisfação das necessidades, e combina gestão, ideologia, expansão e controlo. Representa uma forma

Desde sempre que o Serviço Social tem uma relação com o progresso e com a mudança social. Posteriormente esta ideia foi reforçada na década de setenta onde se argumentava que “o assistente social deve assumir o papel de acelerador da mudança se não quiser que a mudança o absorva e o relegue ao mero papel de auxiliar a serviço de outras profissões” (Kisnerman, 1978: 86).

Atualmente a crise do Estado e das políticas favorece o distanciamento entre a natureza da relação de ajuda. É-nos apresentada pelo modelo fundacional do Serviço Social e a sua expressão na prática profissional atual é cada vez mais parte da reflexão que acompanha os profissionais sobre se o exercício da profissão tem ou deve ser transformado num mero posto administrativo ou se o profissional é plenamente ativo e a quem são “exigidas competências para ser instrumento do tão falado desenvolvimento sustentável” (Carmo, 2014a: 124). Entendemos que integrado neste desenvolvimento sustentável está a própria sustentabilidade da profissão.

Cada vez mais há uma sobrecarga burocrática associada à prática e à intervenção dos profissionais de Serviço Social. Se não podemos atender a generalizações, é certo também que na organização do trabalho, os modelos de gestão implementados quer no sector público quanto privado que aumentam o número de horas de trabalho caracterizado por um processo sobrecarregado de procedimentos materializados em papéis e dados informáticos, tatuada pela racionalidade dos sistemas de gestão de qualidade, sem atender à individualidade de cada pessoa.

Aqui e além, vamos escutando os sintomas desta fadiga que se manifestam pelos índices de *stress* e *burnout* dos profissionais, pelas baixas médicas de média e longa duração. São, quantas vezes, os próprios profissionais que se queixam de fadiga, por uma desacreditação do ser, perda de referências, esperanças moribundas, ainda que o Homem seja um ser construtivamente esperante. Mas há um desnível constante entre o que se espera e o realmente alcançado (Borges, 2012: 27). Há um vazio decorrente da noção de lucro, que leva à competição desenfreada, à desregulação que leva a uma instabilidade económica e financeira, e, consequentemente a uma insegurança individual. Há um fascínio pela performance económica e curricular que gera instabilidade, incerteza. Tudo isto, tornam-se fatores de inúmeros problemas sociais que, com o

---

*de gerir os serviços sociais públicos através de parcerias público-privadas lucrativas e não lucrativas, isto é, gerir os serviços públicos com regras privadas” (Carvalho, 2016: 2).*

mesmo nome, assumem outra complexidade, surgindo aquilo a que Carlo Strenger designa como “o medo da insignificância” (cf. Strenger, 2012).

É neste cenário complexo, urgente e emergente, que o assistente social é chamado a uma intervenção efetiva, eficiente e eficaz, onde quer “defender a pessoa como ser humano total” (Granja, 2014: 73). É certo que as estratégias de desenvolvimento e as políticas sociais, no contexto atual, nem sempre são claras. Porém, as transformações sociais marcadas por uma grande velocidade, requerem dos profissionais outros modelos de análise e resolução.

Na afirmação de Aida Ferreira “o mundo contemporâneo é muito diferente daquele em que grande parte dos profissionais tem desempenhado as suas funções...as mudanças que estão a ser enfrentadas são profundas, elas não respeitam apenas às alterações no domínio das políticas sociais, mas significam essencialmente um reordenamento das relações sociais dentro de um modelo neoliberal” (Ferreira, 2013: 48).

#### 2.4. Direitos Humanos e a construção ética e deontológica do Serviço Social

Em 1998 celebrou-se o 50º aniversário da Declaração Universal dos Direitos do Homem. Estamos a caminho do 70º aniversário. É um documento quase centenário o que lhe confere um estatuto de maturidade e responsabilidade diante de tudo aquilo que tem sido o seu lugar na vida dos povos.

Em 10 de Dezembro de 1948 não se criaram apenas as raízes de um conjunto de artigos que pretendem proclamar a dignidade do ser humano. O documento é inspiração da declaração dos Direitos do Homem e do Cidadão de 1789 que, nas palavras de Combesque “é um verdadeiro plano de mudança radical da sociedade que rompe a monarquia de direito divino com o sistema feudal dos privilégios da nobreza” (Combesque, 1998: 23-28). Segundo René Cassin, o documento assenta em quatro pilares: um primeiro, o dos direitos pessoais; um segundo, o das relações entre o homem e os homens, as famílias, os grupos que o rodeiam, os lugares e as coisas; um terceiro, o das liberdades públicas e dos direitos políticos e, por último, o dos direitos económicos, sociais e culturais.

Estes pilares são, também eles, estruturas onde assenta toda a ação do Serviço Social, como “profissão cujo objetivo consiste em provocar mudanças sociais, tanto na sociedade em geral como nas suas formas individuais de desenvolvimento” (FIAS, 1982).

No contexto das mudanças sociais anteriormente apresentadas e na história do Serviço Social, sabemos que depois da revolução industrial todas as promessas de igualdade, liberdade e fraternidade consignadas na declaração dos Direitos do Homem e do Cidadão caem por terra. No séc. XIX os trabalhadores começam a organizar-se em sindicatos e lutam por um conjunto de direitos que lhes são negados. Interrogam-se sobre os princípios da Revolução Francesa e verificam que esses princípios não se estão a concretizar. Começou-se por não se respeitar todo o conjunto de igualdade social e económica, o que deu origem a que organizações sindicais reivindicassem melhores condições de vida.

A chamada Questão Social com o seu conjunto de problemas sociais e humanos, que vão desde o abandono do campo a uma concentração urbana onde as pessoas procuram trabalhos extenuantes por salário vil, passam fome, têm habitações sub-humanas, sem qualquer proteção social, constitui-se como o objeto central do Serviço Social.

É neste contexto de dilemas sociais que o Serviço Social se inscreve, cujo centro de ação é a pessoa e que prioriza e salvaguarda tudo quanto lhe é primordial e fundamental na sua vida, pois o ser humano, mesmo vivendo da sua natureza, não responde de forma instintiva, mas desenvolve mediações que o diferenciam de outros seres humanos e torna presente o seu modo humano. “Diz-se que só o Homem pode comportar-se como ser ético porque só ele pode agir teleologicamente” (Barroso, 2000), ou seja, a capacidade humana leva a projetar finalidades que contêm um conjunto de valores que se julga o melhor em relação a essas mesmas finalidades. E quem decide o que é melhor para a sociedade? São os homens - todos os homens - que estabelecem normas e valores, segundo o que desempenham, segundo o que podem, pois não há nem normas nem valores absolutos. Não há sociedade alguma onde se satisfaça os interesses e as necessidades de todos. Procura-se fazê-lo. Por isso é que “o Serviço Social caminha no sentido de

considerar os Direitos Humanos como o outro princípio organizativo da sua prática profissional” (cf. Manual para as Escolas e Profissionais de Serviço Social, 1999: 25).

O Serviço Social tem normas e valores como “profissão de intervenção e uma disciplina académica que promove o desenvolvimento e a mudança social, o *empowerment* e a promoção da Pessoa. Os princípios da justiça social, dos direitos humanos, da responsabilidade coletiva e do respeito pela diversidade são centrais ao Serviço Social. Sustentado nas teorias do Serviço Social, nas ciências sociais, nas humanidades e nos conhecimentos indígenas, o Serviço Social relaciona as pessoas com as estruturas sociais para responder aos desafios da vida e à melhora do bem-estar social” (FIAS, 2014).

Sendo que a base ética do Serviço Social assenta nos Direitos do Homem, são estes o fundamento, o motor das decisões dos assistentes sociais, a par do Direito consignado na Constituição de cada país. A consciência ética é uma componente indispensável na prática profissional de todos os assistentes sociais, ainda que o território da conquista dos Direitos Humanos seja recente na história da Humanidade, e a sua ausência seja um drama em geografias do nosso planeta, esta consciência leva o assistente social a tornar-se participativo, a unir-se na exigência e na pressão para que sejam garantidas às pessoas os bens que lhes são devidos. E, quando referimos “bens”, nestes incluímos o acesso à saúde, à educação, à arte, mas também àquilo que o torna o Homem mais pleno e mais inteiro: a dimensão espiritual, que torna o Homem mais Homem. Quando referimos “bens”, referimo-nos a garantir os princípios e valores da pessoa humana: a vida, a liberdade e a autonomia, a igualdade e a não discriminação, a justiça, a solidariedade, a responsabilidade social, a evolução a paz e a não violência, as relações entre o Homem e a natureza (cf. Manual para as Escolas e Profissionais de Serviço Social, 1999).

O Serviço Social tem como princípio de ocupação a ocupação da ética, ou seja, da felicidade (cf. Cortina, 1997), “do bem como meta; das virtudes que se predispõem a alcançá-lo, muito especialmente da justiça, eixo do mundo ético e político” (idem. 15). O quadro ético do Serviço Social atravessa todas as dimensões do profissional: teórica, técnica, política e prática. A conceção da profissão em Serviço Social assenta nos seus valores, nos princípios, na visão do homem e da

sociedade, no comportamento prático e individual dos profissionais frente a decisões que implicam responsabilidade, distinção entre o que é bom ou mau, consciência moral e prática face a escolhas em situações de conflito, ou seja, nas decisões sobre vidas de pessoas com rosto e história, o que “exige consciência de valores e sólidos conhecimento de base, nomeadamente na área dos Direitos Humanos, que lhes possa servir de orientação nas múltiplas situações de conflito que surgem na prática” ( cf. Manual para as Escolas e profissionais de Serviço Social, 1999: 25).

“O Homem! O Homem é o critério decisivo que coordena e dirige todos os vossos esforços, o valor vital cujo serviço exige incessantemente novas iniciativas” (cf. João Paulo II à Organização dos Estados Americanos, 1979). O discurso é mais que atual no campo de intervenção do Serviço Social. Quando falamos de valores normativos de uma profissão, com base em leis ou códigos mais ou menos universais, falamos da definição de trajetórias de prática que, por princípio, garantem o pleno cumprimento da profissão, e ao garantirem o pleno cumprimento da profissão, reconhecem a sua existência, cuja finalidade – e quando falamos dos assistentes sociais - é a dignificação do ser humano, de cada ser humano, para lá da sua geografia, cor, credo, sexo, idade, convicções políticas.

O Serviço Social, enquanto profissão transformadora do tecido social, é chamado, não a fazer dos Direitos Humanos e da ética uma moda, um adereço na aprendizagem académica e na práxis, mas uma possibilidade de caminho de autenticidade profissional que aponta para valores sempre e mais altos, que aponta “aos fins e valores últimos das ações” (Cortina, 1999: 15).

#### 2.4.1. Serviço Social e Humanização

A humanização em Serviço Social é entendida como a ética do cuidado e da dinâmica das relações interpessoais, que coloca o Outro com valor e dignidade inviolável, é entendida como a garantia e o cumprimento dos Direitos Humanos em cada pessoa, o reconhecimento da existência e da presença de um Outro, procurando colocar o ser humano no “centro da história”. Está integrada num processo de humanismo, que inclui a integração de valores e ética na prática e na técnica, e que reintroduzem o ser humano no seu lugar relacional e solidário.

Como é referido, na génese do Serviço Social, a humanização está associada ao pensamento humanista cristão, o que se veio constituir como Doutrina Social. Porém, os Direitos Humanos não têm credos ou religiões, mas as religiões, por princípio, incluem direitos e os Direitos Humanos. A história do Serviço Social e dos seus fundadores está associada a esta constatação da fragilidade e vulnerabilidade humanas, e ao compromisso de repor a pessoa no lugar da dignidade que lhe é devida, a partir de realidades e contextos onde o ambiente é sem alma e sem ternura (cf. Passini, 2004), numa “relação implícita com o processo de democratização das sociedades e com a construção de políticas públicas e uma relação explícita com os direitos humanos” (Carvalho, 2014: 3).

Como pessoa, o assistente social deve considerar os sujeitos, um Outro, como ser humano na sua integralidade, nos seus direitos e nos seus deveres, na sua singularidade. Na afirmação de Faleiros “o Serviço Social, nas diversas expressões da desigualdade com que trabalha, depara-se com a consciência que as pessoas têm dessa desigualdade e, ao mesmo tempo, de seus direitos nessa sociedade desigual” (Faleiros, 2014: 713). Numa sociedade igual ou desigual, há uma condição que sempre une o profissional e um outro na sua condição de fragilidade: o serem humanos. Daí que seja necessária uma compreensão humana, que segundo Edgar Morin, acontece quando “sentimos e concebemos o sujeito como humano” (Morin, 1999: 56). A humanização no Serviço Social passa por conceber o outro como ser humano, e, tanto quando possível, sentir o outro como ser humano.

Ser humano nem sempre foi e nem sempre é garantia de humanização. É fundamental uma sensibilidade, não apenas epidérmica, mas uma atenção ao *coere*, ou seja, àquilo que entendemos ser o centro vital da existência da pessoa: os seus sentimentos e as suas emoções, uma “sensibilidade social...porque o saber relacional implica possuir capacidade empática para entrar no mundo dos outros” (Granja, 2014: 71).

O Serviço Social ao longo da sua história tem contribuído para colocar a pessoa no centro da sua ação, ainda que em permanente tensão onde “os assistentes sociais são constrangidos a uma adaptação permanente da atividade sociocognitiva que possibilita a ação profissional, devido a mudanças aceleradas: nos fenómenos sociais, nas relações sociais, nos problemas das populações; na multiplicidade de conhecimentos das ciências sociais e humanas que fundamentam a ação profissional; nas dinâmicas de mudança na sociedade; nas normas que regulam as políticas sociais e nos papéis atribuídos” (idem. 61).

Colocar a pessoa no centro da ação, significa um trabalho paciente, persistente de devolver a pessoa à sua condição original. Quando uma pessoa procura ajuda, com certeza há um desfasamento em alguma das suas áreas da vida. Por isso é que um dos instrumentos de humanização no Serviço Social é o contacto, a presença, a escuta. Ou seja, o assistente social intervém na pessoa e com a pessoa que conhece pessoalmente e faz acontecer, por princípio, a defesa dos Direitos Humanos. O exercício da profissão na interpretação da situação-problema dá-se primeiro com a presença, “na relação interativa com as populações, situada na vida quotidiana, quase sempre num face a face entre o assistente social e os indivíduos ou grupos, o profissional aparece como a face da ajuda e muitas vezes como a única face visível” (idem. 71).

O Serviço Social caracteriza-se pela sua ação interventiva por isso é que o profissional é dotado de capacidades de diagnóstico de situações desumanizadas, de desigualdade. Daí que a humanização se dê nos processos sociais, onde se utiliza o trabalho social e a linguagem do trabalho social. E a linguagem do trabalho social é, por princípio e em primeiro, uma linguagem emancipatória, libertadora. A este propósito D. Hélder Câmara, referia-se à humanização como um processo que visava libertar os oprimidos da sua condição de infra humanização e libertar os opressores da sua



condição de desumanização: “ (...) desenvolvimento para nós é batalha sagrada e sem limites; superando em absoluto, desenvolvimentos parciais, unilaterais, queremos ajudar os sub-homens (quer se trate de desumanização pela miséria, quer se trate de desumanização pelo egoísmo) a viver o desenvolvimento integral” (Câmara, D. Hélder, cit. in Carmo 2015: p.177). A linguagem do Serviço Social é uma linguagem humana que prioriza o bem-estar social da pessoa que prioriza as necessidades humanas que e os Direitos Humanos que “constituem um desafio ao Serviço Social numa sociedade em mutação” (Carvalho, 2012: 32).

As práticas humanizadas do Serviço Social, como anteriormente referimos, são entendidas, por exemplo como a proteção do idoso, a proteção de jovens e crianças em risco onde se colocam valores e ética em ação. Estas práticas dirigem-se inclusive à ecologia, à habitação social aos sistemas de segurança social ao acompanhamento oncológico. Ou seja, a profissão é garantia de um fluxo de ações para “defender a pessoa como ser humano total, que não pode ser repartido, reconhecendo as suas múltiplas necessidades e estabelecendo prioridades” (Granja, 2014: 73). Para isso “é preciso transformar e ao mesmo tempo interpretar as circunstâncias, para não se limitar apenas a, idealisticamente, interpretar o mundo” (Faleiros, 2014: 713).

A humanização no Serviço Social, da sua origem até aos tempos modernos, passou por mudanças imprimidas não só pelos diferentes modos de olhar a pessoa, as famílias, os grupos sociais e a comunidade em situação de carências várias, como no seu modo de abordar as situações, no sentido de encontrar uma resposta que permitisse a transformação para uma condição considerada aceitável, ou seja, humanizada, face aos padrões socialmente convencionados.

A humanização do Serviço Social moderno esta busca as teorias do comportamento humano e as metodologias<sup>14</sup> oriundas de diferentes campos de saber, nas suas referências que permitem nortear a intervenção. Esta intervenção, pode desenrolar-se em contextos organizacionais, comunitários, individuais. É aí que ao profissional lhe é permitido semear a humanização. O resultado da intervenção dos assistentes sociais deverá ser reflexo de uma “...consciência crítica

---

14 As metodologias do Serviço Social implicam sempre um processo desencadeado pela avaliação da situação; desenho do plano; implementação; avaliação. O objetivo é o *empowerment* da pessoa que se encontra ao cuidado dos profissionais, sendo que este implica também o *empowerment* do próprio profissional.

de que é preciso ser o proprietário de seu trabalho e de que este constitui uma parte da pessoa humana e que a pessoa humana não pode ser vendida nem vender-se. É inscrever-se numa ação de verdadeira transformação da realidade para, humanizando-a, humanizar os homens” (Freire, 2005: 212), numa sociedade onde o profissional se insere e é a partir desta que pode (ou não) afirmar-se.

#### 2.4.2. Conservar os valores na definição da polis

Quando as civilizações antigas definiram códigos de conduta, normas de relação e estabeleceram princípios universais, certamente estariam longe de pensar que, em pleno início do séc. XXI esta reflexão permaneceria e sobre tantos desses valores ainda se façam acordos, se reconheça a independência de nações, se criem constituições, se formem plataformas, se organizem debates, se desloquem chefes de Estado num esforço contínuo de reposicionar o que já é – em teoria – mas que, no nosso tempo ganha ainda dificuldade de se afirmar, de se tornar “natural” na construção da polis - na construção da Cidade - segundo o conceito e imagem de sociedade da Grécia Antiga.

A noção de valor e o uso do termo aparece na filosofia do fim do iluminismo, mas foi Nietzsche que mais utilizou o vocábulo com as quais as teorias do séc. XX se acabariam de equiparar. São os valores que tornam o mundo possível. A palavra valor vem do latim *valere* que significa ser forte, ser saudável (Grün, 2005:169). Os valores geram na pessoa uma visão dinâmica, positiva e alegre que leva ao uso de tudo na medida justa e sem preconceitos, tornando-se um referencial com sentido. Os valores são também parte do que “confere significado à vida” (Grün, 2005: 160). Por isto, na gaveta dos valores colocamos a paz, a justiça, o bem, a beleza, a felicidade, a liberdade, a igualdade, a fraternidade, a solidariedade, a coragem...enfim, são termos por nós conhecidos carregados de uma carga ontológica da ordenação efetiva do mundo em que se insere.

Quando falamos de valor e/ou valores, embora seja um vocábulo recorrente, não é clara a sua operacionalização, porque não a vemos materializada. Quando dizemos “aqui está uma cadeira”, a arquitetura, a forma, a textura, o material, a finalidade, revela-nos que isto é uma cadeira. Porém, quando dizemos “aqui está a paz”, partimos de um conjunto de princípios que nos foram

transmitidos, de um padrão estabelecido na nossa realidade social e cultural, que nos leva a identificar a paz, sem que ela seja materializada. Sabemos, porém, que os valores não são intuitivos, que pertencem à ordem do abstrato, do subjetivo, porém, cada um de nós sabe e consegue identificar esses valores e partindo dos princípios referidos sabemos que não são uma realidade teórica. Porque não o são é possível identificar a sua contraposição: à paz, contrapomos a guerra onde a identificamos nos conflitos das relações interpessoais, nos assassinatos, na morte de pessoas inocentes, na destruição de estruturas de serviço público (veja-se o exemplo da I e II Guerra Mundial, da atual guerra na Síria) e aí nós vemos materializados os valores e a sua contraposição, por exemplo, no número de pessoas mortas, ou seja, identificamos os contravalores, e partindo da origem etimológica do latim, identificamos os lugares de “não saúde”.

Ao valor da felicidade nós contrapomos a infelicidade e aí, mais longe ou mais perto de nós identificamos as vidas sem sentido que numa sociedade ocidental e europeia são materializadas nos consumos crescentes e excessivo de ansiolíticos e antidepressivos, da mesma forma que podemos referir no crescente consumo de drogas e outros estupefacientes, ou na mesma forma que podemos referir no aumento da taxa de suicídio do Alentejo. Ao valor da confiança contrapomos o medo, o tédio com que milhares de pessoas vivem. Identificamos isso na contagem restrita e condicionada que os estados-nação fazem para a entrada e permanência de imigrantes e, bem na agenda do dia, no atual acolhimento aos refugiados que entram na Europa e que podem ou não permanecer, num território chamado de europeu cuja identidade é também baseada em valores proclamados: liberdade, igualdade e fraternidade.

É um incontável acervo de realidades sociais feridas e fragmentadas onde, a olho nu, identificamos esta anemia social, esta falta de vitalidade, de saúde. Ou seja, um valor – qualquer valor – sendo da ordem do subjetivo ainda que a sua conceptualização teórica esteja em construção, é possível identificarmos a sua presença ou ausência em indicadores concretos, como referido anteriormente, nos referenciais do comportamento e das relações humanas.

As crescentes mudanças sociais que fazem parte da nossa história do início deste século trouxeram, de novo, abalos sísmicos aos pilares de construção dos valores da sociedade e dos direitos e deveres a ela consignados, particularmente daqueles que estabelecemos e herdamos da Declaração Universal dos Direitos do Homem. Estes abalos, aqui e além, sofrem réplicas com maior ou menor intensidade. As coisas tornaram-se valores, o que veio gerar conflito na hierarquia e no lugar dos mesmos. Poderemos correr o risco de voltar a colocar os valores ao ritmo dos interesses das classes ou mesmo dos interesses pessoais, nesta doença do século há mundo diagnosticada chamada de narcisismo.

Podemos colocar os valores ao ritmo da afirmação das nações, nesta distinção entre pobres e ricos, primeiro, segundo ou terceiro mundo, como se o planeta em que vivemos, pequeno ponto no universo, nos desse a liberdade de sermos donos dele, tendo nós já constatado que quando não o cuidamos com a devida ternura que ele merece o desequilibramos e aí temos um sem número de cataclismos naturais, fruto da desordem da ação do Homem na natureza, sem este cuidado pela “casa comum”. Podemos ainda colocar os valores ao ritmo da hegemonia política, de acordos bilaterais que mais parecem laterais, quando, o que importa e urge é colocá-los no lugar do bem supremo e ao ritmo da pessoa humana, cada pessoa humana, para lá de todas as crises sociais, políticas, económicas, existenciais que visitam e que continuarão a visitar a História.

A utilização do termo valor e a utilização dos valores não pode cingir-se a isto mesmo: à sua utilização, entendendo esta apenas dar espaço a este termo a este conceito, ainda mais quando se trata de assinaturas de acordos. A utilização dos termos é um desafio à utilidade e à finalidade dos mesmos na vida concreta das pessoas e à sua consequente materialização e prática na História do mundo e na vida humana. Não se trata sequer de colocar os valores numa escala de valores, numa pirâmide de Maslow<sup>15</sup> na sua versão original ou invertida (cf. fig. 1). Trata-se de lhes dar o lugar devido que é o lugar da sustentabilidade da Humanidade com o carácter de dignidade que a caracteriza.

---

<sup>15</sup>Num itinerário pelos modelos conceptuais de desenvolvimento que incluem as teorias de desenvolvimento da personalidade de Jung até à hierarquia das necessidades de Maslow (Fig. 1) encontramos a dimensão espiritual presente na pessoa, em todas as etapas da sua vida.

Os valores são a garantia da não existência de “manipulação genética” no tecido das relações humanas e sociais, são o que “determinam a forma como as pessoas ou organização se comporta e interage com outros indivíduos e meio ambiente” (Carvalho, 2016: 73). O termo valor e os valores não se podem confinar à linguagem simbólica, nem a factos linguísticos. O tema valor e os valores não podem ser lugar de dissertações e abordagens filosóficas quando o que está em causa é a sustentabilidade da Humanidade. O bem e o mal não são de ordem semântica, mas da ordem do real, do visível, do tocável, em qualquer geografia, em qualquer cultura. E nós, cada um de nós sabe e consegue identificá-lo. Porque o experimentamos.

Nesta ordem de pensamento, entendemos que hoje, como na sua génese, o Serviço Social volta a ser chamado a este espaço de cura, de reabilitação, de rejuvenescimento do tecido social. Os profissionais de Serviço Social são “curadores” no exercício do que designo de “medicina social”, ou seja, toda a sua ação comporta e importa um conjunto de valores cuja finalidade é a dignificação da pessoa, o tornar visível a Declaração Universal dos Direitos Humanos, tronco que sustenta todo o alargamento dos ramos da ação profissional.



*Figura 1- Descrição piramidal da hierarquia de Maslow de necessidades, incluindo a transcendência pessoal. (Fonte: Adaptado de Para uma psicologia do ser, 2ª edição, de V. Van Nostrand Copyright, 1968 de Abraham Maslow)*

O *modus operandi* do assistente social reclama uma sensibilidade microscópica a tudo aquilo que corrompe e aflige a humanidade. E esta sensibilidade é tanto mais possível quanto o profissional seja capaz de “desumbigar”, ou seja, quanto mais o profissional é capaz de olhar, perscrutar, intuir

e agir na realidade concreta das pessoas, sem nunca pôr em causa os princípios éticos e deontológicos, mas procurando o bem maior que é a pessoa que procura ajuda.

E é por isto que, em pleno início de séc. XXI, quando pensamos o valor dos valores, o assistente social é convocado, a partir da sua realidade pessoal e profissional a envolver-se numa ação transformadora que deixe o mundo com mais e melhor saúde do que quando o encontrou e conheceu. Neste comboio da História, queremos nós ser transportados pelo trem da mudança ou definir o trilho do trem da mudança? No comboio da História, funcionamos como paliativos ou a lógica de prevenção de desastres sociais – de problemas sociais, como designamos – é um motor do nosso agir?

Acreditamos ser possível este posicionamento e reposicionamento a partir de uma “consciência de valores e sólidos conhecimentos de base, nomeadamente na área dos Direitos Humanos” (Manual para Escolas e Profissionais de Serviço Social, 1999: 25). São estes o garante da matriz identitária do Serviço Social e são estes a certeza de que hoje, no início do séc. XXI vale a pena percorrer este caminho, onde ainda somos instrumentos transformadores da sociedade e do mundo.

Não podemos dissociar este sonho – e esta realidade – sem pensarmos que, entre os próprios assistentes sociais o exercício dos valores humanos (do Direitos Humanos) deve ser uma prática constante. A possibilidade de sermos cocriadores de um mundo melhor e diferente é a possibilidade de no contexto profissional – entre pares – estimularmos, validarmos, elevarmos o trabalho dos colegas. A possibilidade de formação académica consistente nesta área passa também pela possibilidade de exercício coerente dos profissionais, primeira escola onde os alunos vão aprender. Os valores e a Declaração Universal dos Direitos do Homem não são (só) para o espaço geográfico da Síria, da Nigéria, da Coreia...são para o espaço do nosso lugar de trabalho, onde o “pensar globalmente e agir localmente” é uma possibilidade e uma urgência.

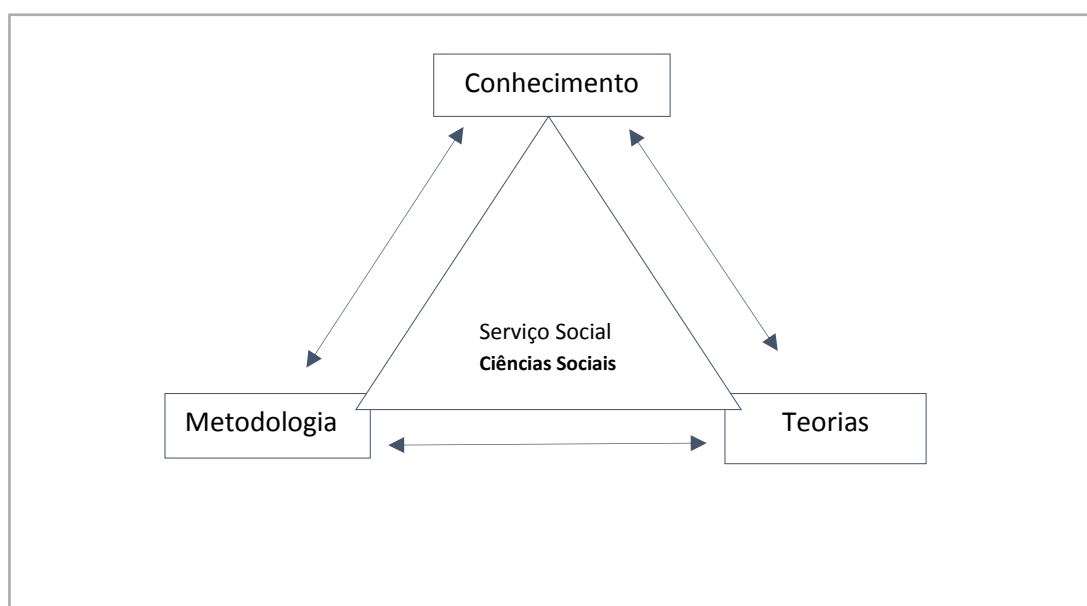
Ezequiel AnderEgg brinda-nos com as suas palavras, tanto poéticas quanto reais nesta reflexão sobre o valor dos valores, na construção da polis, nesta sociedade que não pára de mudar:

“Não renunciies nunca,  
a buscar a verdade,  
a querer a liberdade, a realizar a fraternidade.  
Rompe todas as rotinas, não aceites nenhuma resignação.  
Reivindica o orgulho de ser livre, exprime a vontade de viver,  
e faz isso cheio de frescor e intrepidez, de ternura e de esperança.  
A ternura, é o mais humano do humano;  
a esperança, é apostar no porvir do homem,  
por um futuro que podemos inventar,  
porque ele não está determinado,  
nem pelo passado, nem pelo presente.  
Que a tua esperança seja tão grande, como para esperar ou lutar,  
pelo que sabes que não verás.  
Não condescendas com o erro nem com a injustiça.  
Não te conformes com o que conseguiste,  
nem fiques satisfeito contigo mesmo...  
Inicia sempre novos caminhos,  
começa hoje um novo projeto...  
quando deixares de fazer tudo isto,  
estarás maduro para a morte,  
ainda que tiveres vinte anos”.

A prática dos valores em Serviço Social, aponta-nos para uma dimensão do ser do Serviço Social com sentido de espiritualidade. Para entendermos a inteligência espiritual e inteligência emocional no processo de humanização do Serviço Social, detenhamo-nos na intervenção com sentido e sensibilidade espiritual, ou seja, holística (total) própria da profissão e fundamental na relação de ajuda. Pois quando atendemos aos valores, apontamos para uma dimensão ética da pessoa e do profissional e “não é útil aplicar a ética na prática se o profissional não possuir também competências éticas” (Carvalho, 2016: 74).

## 2.5. Elogio de uma profissão teórico-prática: relacionamento e relação de ajuda

O Serviço Social na sua emergência não surgiu para produzir conhecimento, mas para transformar a realidade social, sobretudo as realidades que revelavam e indicavam desigualdade sociais. Na sua pluralidade disciplinar pode confundir-se na sua ação com outras disciplinas. A profissão abrange conhecimentos de áreas diversificadas, sendo quase impossível desenvolver o conhecimento sobre uma só ciência (cf. Fig. 2). Mas também é evidente que o técnico utiliza mais conhecimentos de umas ciências do que de outras, sendo motivo por que os planos curriculares foram sofrendo alterações ao longo da história do ensino da profissão.



*Figura 2 – Modelo interativo da construção do Serviço Social*

A história da metodologia de intervenção no Serviço Social é diversificada. No início a preocupação era “como fazer?” e menos “porquê e para quê fazer?”. Os métodos clássicos de intervenção em grupos, de intervenção em comunidade, do *casework* geraram a possibilidade de uma oferta adaptada à realidade social de um determinado contexto/problema. Sabemos que o Serviço Social com indivíduos teve como referência o Diagnóstico Social de Mary Richmond.



O diagnóstico social proposto inicia-se quando a pessoa expõe a situação-problema, inicia-se quando relacionamos a pessoa, com o seu meio e com a sua manifestação de vontade de querer resolver um problema. E a partir daí estabelece-se a relação de ajuda.

Na história da metodologia e das teorias de intervenção e da relação de ajuda do Serviço Social, a sua preocupação nas metodologias era o “como fazer”, e não tanto com o “porque fazer”. O *casework* tornou a profissão mais personalizada e humanizada, assemelhando-o, como referimos, ao diagnóstico clínico da medicina, o que pressupõe uma atenção, uma escuta ativa, saber dissecar a panóplia de problemas e trazer a pessoa, tanto quanto possível, para o centro das decisões sobre a situação na qual é a primeira interessada.

Carl Rogers na sua metodologia de abordagem centrada na pessoa, reforça isto: “a política de uma abordagem centrada na paciente implica que a terapeuta renuncie constantemente e evite controlar ou tomar decisões pela paciente. É proporcional à paciente uma autonomia de posse e é a estratégia pela qual isto pode ser conseguido; a determinação do centro da decisão e a responsabilidade pelos efeitos de tais decisões” (Rogers, 2011: 27). O que acontece no processo de relação de ajuda é o desenvolvimento humano, onde, por princípio, há uma extensão de valores reciprocamente entregues, porque é na interação com os outros que também somos transformados no nosso processo de desenvolvimento.

As teorias de intervenção do Serviço Social e o carácter social modificador que caracteriza a identidade da profissão fazem com que os profissionais, no programa de formação, tenham um número de disciplinas que são características das relações humanas, da busca pela dignidade da pessoa e, por isso, fundamentais no processo de relação de ajuda da intervenção, cuja finalidade é a mudança social que pode ocorrer de forma súbita e/ou urgente (cf. Robertis, 2005).

Esta autora propôs que se ultrapassasse a trilogia do método de caso, grupo e comunidade para um só método em Serviço Social. Um método integrado que se desenvolve em espiral, que começa com um diagnóstico das situações-problema contextualizadas territorialmente, no tempo

e no espaço, em planos de intervenção que integrem todos os agentes e onde todos têm um papel a desempenhar na mudança social (idem).

Um breve olhar nos planos curriculares atuais das universidades portuguesas onde se leciona Serviço Social permite-nos identificar unidades como a psicologia do desenvolvimento, Serviço Social e intervenção em Comunidade, Cidadania, Ética e Direitos Humanos, Psicologia do Desenvolvimento e Ciclo de Vida, entre outras, que são lugares de conhecimento e aprofundamento da relação do profissional com o ser humano. Esta distinção de relação do “profissional” com o “ser humano” não pode nunca desligar-se. O profissional é um ser humano em relação, ainda que com instrumentos específicos na sua intervenção profissional.

O Serviço Social inspira-se nas ciências sociais e nas ciências comportamentais e, apesar da diferença da terminologia, o professor, o psiquiatra, o sociólogo, o antropólogo, utiliza, tal como o assistente social, bases de registo e sistemas de método semelhantes. A filosofia do Serviço Social é ela própria democrática e a sua ética não difere das de outras profissões, quando falamos da metodologia de relação de ajuda. Para entendermos a metodologia de relação de ajuda, precisamos de entender o que pressupõe a ajuda.

O processo de ajuda implica o ato de cuidar, quando entendemos este como o ato de ocupação, de responsabilização e envolvimento afetivo com o ser cuidado. A relação de ajuda implica uma resposta às necessidades e aos sofrimentos das pessoas, sempre no sentido de elevar a pessoa à sua condição original, ao seu potencial, ao *empowerment*. Tudo isto requer uma reciprocidade de laços, de compromisso, quer da parte de quem ajuda como de quem é ajudado, pois “um individuo facilitador pode ajudar a libertar estas capacidades desde que se relacione com o “outro” como pessoa real; possuindo e exprimindo sentimentos próprios; experimentando pelo outro um interesse não possessivo e amor; compreendendo e aceitando o mundo interior dele” (Rogers, 2011: 28).

Para lá da pluralidade de disciplinas e dos profissionais que intervêm na relação de ajuda, os conhecimentos adquiridos pelo assistente social são de uma importância extrema no exercício da

mesma, pela diversidade de situações que põem em jogo indivíduos, famílias, grupos, comunidades. E porque, fundamentalmente, a matéria-prima do assistente social é sempre o ser humano, o que pressupõe um conjunto de interações humanas regidas pelos princípios e valores humanos. Porque os valores humanos cumprem-se na relação humana. É um processo sempre centrado no outro. Num outro onde se utilizam especialmente recursos relacionais, para que a ajuda resulte na saída de uma situação problema.

Diante de quadros de pobreza, de exclusão social, de violência, de abandono, de falta de cuidados de saúde, de falta de habitação, de iliteracia, é primordial atender à pessoa para lá da sua condição e, na condição, chegar à pessoa, numa abordagem que “conduziria, em muitos aspetos da nossa vida, a uma maneira de ser desejável, construtiva e viável” (Rogers, 2011: 263), onde emerge a pessoa, como refere Carl Rogers (ibidem). A condição não espelha a pessoa enquanto pessoa, apenas uma realidade desta e que poderá ser circunstancial e temporal. Daí a necessidade sempre presente de se estabelecer uma relação de confiança, condição fundamental na relação de ajuda. A necessidade de se estabelecer empatia, onde a pessoa fala abertamente da sua situação.

O processo de avaliação da situação-problema requer um olhar atento – mas também terno – não só para o problema que a pessoa está a vivenciar, mas de modo particular para a pessoa que o está a vivenciar. A relação de ajuda é este “despir” a pessoa dos seus problemas e ter um olhar dirigido para a pessoa: na sua história de vida, nas suas potencialidade e fragilidades, nos seus sonhos, nos seus medos, e, a partir daí ter uma atitude de compreensão. Nem sempre isto acontece e nem sempre é fácil acontecer.

O distanciamento crítico e profissional que somos convidados a fazer desde o ensino académico, as barreiras emocionais que pessoalmente criamos, os padrões culturais em que nascemos e nos desenvolvemos, levam-nos muitas vezes a criar um muro entre o profissional e a pessoa que se aproxima e pede ajuda. Contudo, o que se espera é uma libertação, onde implicamos a pessoa e onde, segundo Paulo Freire “o importante, do ponto de vista da educação libertária, é que os homens se sintam senhores do seu pensamento e da sua visão do mundo, explícita ou implicitamente manifestados nas suas sugestões e nas dos seus companheiros” (Freire, 2002: 74).

Entendemos nós que os assistentes sociais no processo de ajuda, onde também são responsáveis pela aplicação das políticas sociais ao cidadão comum, detêm esta consciência de participação? Será a relação de ajuda facilitada pela participação conjunta de todos os intervenientes?

A relação de ajuda no Serviço Social é uma relação que procura ver o problema na perspetiva do utente, que ajuda o indivíduo a delimitar e a definir os seus problemas e os seus objetivos. Para isso, é necessário também que o ritmo-compasso do assistente social seja marcado pelo ritmo-compasso da pessoa que requer ajuda. Mas também pelas fronteiras do desejável e do possível. Isso exige o afastamento de todos os sentimentos de hostilidade, culpa, receios, para colocar a pessoa, o grupo ou a comunidade na possibilidade de se exprimir, sem qualquer receio de ser penalizada. Ora, isso exige um acolhimento incondicional da pessoa.

A perspetiva da ajuda é sempre a perspetiva de se poder cumprir os valores humanos – os Direitos Humanos – e estes, por si só, pressupõem este acolhimento onde “os assistentes sociais são potencialmente recriadores de uma visão do social e do futuro, assumindo o compromisso com um projeto de sociedade ancorado nos valores que lhe são nucleares: a justiça social e a dignidade” (Albuquerque, 2014: 167). A perspetiva da ajuda é sempre a perspetiva da sensibilidade espiritual que caracteriza o Serviço Social, caminho para o que pode constituir parte das competências do assistente social: a inteligência emocional e a inteligência espiritual.

## 2.6. Serviço Social e Espiritualidade

A mudança faz-se de várias formas, mas para que o profissional esteja implicado nesse processo é necessária a consciência do lugar da inteligência emocional e da inteligência espiritual, o que se procura fazer no capítulo III. No contexto de profundas mudanças sociais em pleno início de séc. XXI, leva-nos a questionar qual a missão, no aqui e agora, da ação do Serviço Social e em que medida esta contribui para relações mais humanizadas e humanizadoras, por contrapartida a uma visão mais tradicional do Serviço Social que enfatiza dimensões biológicas e psicológicas e uma prática burocratizada e muito pouco as dimensões espirituais e emocionais.

É necessário, porém, distinguir entre aquilo que tem sido espaço de investigação de algumas escolas de Serviço Social e de outras áreas das ciências – a espiritualidade – e o quadro conceptual da inteligência emocional e inteligência espiritual que aqui queremos aprofundar.

Para Raúl Marino, “durante muitos anos a ciência tem negado a existência da gnose do espírito ou de qualquer tipo de inteligência que transcenda o domínio material, mostrando-nos os factos unicamente pelos sentidos (olhos da carne). Isso não quer dizer que a espiritualidade comece onde a ciência termina, pois, ambas concorrem para a busca do real” (Marino, 2005: 10). Começamos, no entanto, a abordar as questões da espiritualidade aplicada a diferentes áreas de saber, entre os quais o Serviço Social.

Nas palavras de Gratton (1995) existem três fatores que permitem com que a espiritualidade esteja mais presente no Serviço Social de hoje: o primeiro que aponta é o facto da conexão com a espiritualidade estar a mudar, com novas práticas e novo vocabulário. O segundo fator considera que a espiritualidade ajuda a uma nova visão da vida, em tempos de angústia generalizada como os que vivemos, em tempos de instabilidade e imediatismo. O terceiro fator que torna mais acessível a espiritualidade no Serviço Social é o facto deste ter as suas origens em movimentos de caridade cristãos, o que leva a que esta dimensão seja uma verdade evidente na prática dos assistentes sociais.

Porém, para uma melhor compreensão do papel da espiritualidade no Serviço Social, teremos que entender primeiro o que se entende por espiritualidade.

O termo espiritualidade, envolve questões que dizem respeito quanto ao significado da vida e à razão de viver, não limitadas a tipos de crenças ou práticas (Pappas e Friedmun, 2007). Etimologicamente, a palavra espiritualidade vem do latim *spiritus* e é definida como uma "propensão humana a buscar significado para a vida por meio de conceitos que transcendem o tangível, à procura de um sentido de conexão com algo maior que si próprio." (Guimarães e Avezum, 2007: 89). Com o tempo, na nossa cultura ocidental, a compreensão filosófica da palavra espírito e a compreensão da fé misturaram-se, pelo que espiritual passou a designar valores ético-humanistas.

A espiritualidade define-se como experiência. Uma experiência de coerência que o sujeito encontra na sua vida. Ela é uma experiência sempre pessoal. Para Grün (2005), “a espiritualidade tem como função entrar em contacto comigo mesmo e estar em mim” (Grün, 2005:168), criar sentido, unificar, gerar coerência. A espiritualidade não se pode confundir com “momentos de espiritualidade” pois a vida não se reduz a experiências de momentos. Podemos dizer que espiritualidade é um processo de crescimento inerente ao ser humano, à sua percepção da vida, ao jeito como vive. Concebemos espiritualidade à semelhança do que representa, ou seja, uma dimensão que não é necessariamente socialmente dependente da doutrina religiosa, mas sim, como uma dimensão pessoal construída através da experiência (Pappas e Friedmun, 2007). Esta pertence ao ser humano e é inerente a todos os homens, embora possua diferentes aceções, consoante o aspeto cultural e as civilizações nas quais cada um se situa (Leloup e Hennezel, 2000).

Segundo Santos e Guimarães (2011), a espiritualidade será um "grande potencial de geração de impacto na vida das pessoas, levando-as a zonas de lenitivo e bem-estar e melhor saúde física e mental, tornando-se cada vez mais necessário estudar a espiritualidade" (Santos e Guimarães, 2011: 11). A este propósito tem-se desenvolvido nos últimos anos estudos que confirmam os efeitos benéficos em contexto escolar, hospitalar e de intimidade entre os adolescentes. Para Thompson (2010) a espiritualidade é entendida como uma “cosmovisão que pode ser religiosa ou não. O foco da espiritualidade está na forma de compreender o significado do mundo e de como fazemos parte dele” (Thompson, 2010:208). Segundo Grün “a espiritualidade é uma forma de lidar com os problemas do quotidiano” (Grün, 2005:7), ou o “buscar constantemente uma confiança digna de sabedoria que nos conecte com os propósitos e significados mais amplos da vida quotidiana”<sup>16</sup> (Gratton, 1995:6), o que significa que é uma dimensão constantemente presente na nossa vida, em busca de soluções face aos diferentes desafios que se nos colocam.

Mckernan (2005), por sua vez, refere que, circunscrever a espiritualidade á religião é redutor pois a religião pode representar uma forma de institucionalização da espiritualidade, limitando o seu âmbito. A espiritualidade pode basear-se numa tradição religiosa ou mesmo em nenhuma. A espiritualidade e a religiosidade podem, mais no quadro do senso comum, muitas vezes serem

---

<sup>16</sup> Traduzido do original: “Searching for a trust worthy wisdom that will connect us with the larger purposes and meaning of eveyday life” (cf. Gratton, 995:6).

considerados como sinónimo, mas é fundamental diferenciar espiritualidade de religião, pois a religião é descrita como uma crença na existência de um poder sobrenatural, criador e controlador do Universo, que deu ao homem uma natureza espiritual que continua a existir depois da morte de seu corpo. Religiosidade é a extensão na qual um indivíduo acredita, segue e pratica uma religião (Panzini et. al, 2007:106). Porém, sabemos que as manifestações de diferentes religiões estão presentes na história da humanidade desde os primórdios da sua existência e que no nosso tempo permanece presente na vida de muitas pessoas.

O tema da espiritualidade, e no contexto cultural português assume, não raras vezes, contornos religiosos associados a uma cultura de tradição cristã e, nesta, com expressão maioritariamente cristã católica. Segundo a concepção cristã alguém é espiritual quando se reconhece na pessoa a riqueza da vida interior que não se deixa aprisionar, ou seja, ser dotado de liberdade interior que nos permite ser com todas as potencialidades. A abrangência de horizontes surge aliada á capacidade de dar e receber, ter uma visão profunda, dinâmica e relacional de toda a realidade.

Assim, poderemos encontrar pessoas com prática religiosa (cumprimento dos preceitos, rituais, dogmas...) mas sem qualquer manifestação de profundidade e espiritualidade e de mudança. Por outro lado, poderemos encontrar pessoas com uma enorme espiritualidade mas que não estão vinculadas a qualquer religião pois a “espiritualidade diz respeito ao cuidado a ter com o espírito humano, como o amor e a compaixão, a paciência, a tolerância, o perdão, o contentamento, o sentido de responsabilidade e de harmonia, que trazem felicidade para si e para os outros....a característica comum a todas as qualidades que descrevi como “espirituais” é o interesse pelo bem-estar comum” (Dalai Lama, 2000: 21).

É fundamental aclarar o sentido da espiritualidade que tem como qualidade a transcendência, entendida como “aquilo que nos leva mais além – mais além do momento presente, da nossa alegria presente ou do nosso sofrimento, mais além dos nossos “eus” presentes. Leva-nos mais além do nosso conhecimento e experiência e coloca-os num contexto mais amplo” (Zohar e Marshall, 2004: 84).

A espiritualidade no ser humano nasce e cresce da necessidade de se transcender, que é, em todos os tempos, a procura de respostas aos grandes dilemas da vida humana, a busca do sentido da vida: de onde venho? Para onde vou? Quem sou? Esta necessidade de se transcender é parte de um desenvolvimento pessoal num processo de autorrealização que passa não somente pela dimensão biológica, social, psíquica, mas também pela busca de profundidade para a pessoa se entender e entender o mundo. A espiritualidade pode estar interligada a manifestação da expressão religiosa, a experiências do sagrado, mas não é condição uma dimensão religiosa para a vivência da espiritualidade. A espiritualidade gera um movimento de coerência, bem-estar e autoestima. Propõe uma meta de realização pessoal que converge com a realização pessoal dos outros, pois o ser humano só se cumpre na relação com outros. Podemos então dizer que a espiritualidade e a religiosidade são conceitos geradores de impactos positivos na vida das pessoas, levando-as a estados de bem-estar. A reforçar esta ideia surgem estudos com relatos de pessoas que referem sentir uma influência positiva da espiritualidade ao nível da saúde, como nos referem os autores seguintes:

"Especificamente, os indivíduos que se descrevem como espirituais são mais capazes de suportar os sintomas e experienciar uma melhoria na sua saúde física." (Antonovsky, 1987, citado por Lima, 2013: 44).

"Relatam também a diminuição da sintomatologia física e mental, dores, problemas de saúde, depressão e ansiedade." (Matthews, 2000, citado por Lima, 2013: 44).

Há já alguns estudos sobre esta dimensão em áreas como a teologia, a filosofia, a psicologia, a enfermagem, gestão organizacional. Entre as escalas usadas para avaliar a dimensão da espiritualidade, temos, por exemplo a Functional Assessment of Chronic Illness Therapy -Spiritual Well-Being (FACIT -Sp -12) de Peterman, desenvolvida para doentes oncológicos em fase terminal, que integra itens agrupados em duas dimensões: o sentido de vida e a paz/fé ou a *Spiritual Assessment Scale* que foi desenvolvida por Elizabeth O'Brien (1999), que procura avaliar os níveis de bem-estar espiritual.



A espiritualidade é uma qualidade inata de todas as pessoas que se manifesta de variadíssimas formas consoante as culturas, por isso se considera que todas as pessoas são espirituais, independente do lugar que o espiritual tenha na vida de cada pessoa. Motivar as pessoas e as comunidades para o desenvolvimento da espiritualidade saudável, poderá potenciar nestas a necessidade de busca de sentido, propósito, integridade pessoal, totalidade, plenitude, alegria, serenidade, felicidade, visão coerente e pleno bem-estar.

O que é tudo isto senão o fim último da intervenção do Serviço Social? Porém, o profissional poderá colocar-se na atitude de intervenção e de ajuda sem que ele próprio esteja envolvido por esta finalidade para si próprio?

No quadro da investigação desta dimensão, Edward Canda, primeiro diretor da Society for Spirituality and Social Work, no Canadá, entende a espiritualidade como um processo de desenvolvimento na vida humana, o que significa que acompanha toda a vida nos diferentes aspetos da pessoa. Canda e Furman (1999) propõem o Modelo Holístico de Espiritualidade que consiste em três círculos concêntricos (Fig. 3), atravessando todas as suas dimensões e abrangendo a totalidade da pessoa.



*Figura 3 – Modelo Holístico de Espiritualidade (Fonte: Canda e Furman, 1999)*

O círculo interior é o centro da pessoa, o centro médio está dividido em quadrantes (os aspetos biológico, psicológico, sociológico e espiritual) e o círculo externo é a totalidade da pessoa na relação com o todo. Neste modelo, existem três metáforas de espiritualidade. No círculo médio, refere-se ao aspeto espiritual da pessoa, que complementa os outros três aspetos. Envolve a busca de um sentido e de relações morais satisfatórias consigo (self), outros e com uma realidade suprema, porém é a pessoa que define isso. O círculo exterior representa a espiritualidade como totalidade da pessoa na relação com o todo. Transcende e abraça os quatro aspetos da pessoa.

Da revisão de literatura que fizemos sobre a espiritualidade, verificamos que esta é usada muito em áreas ligadas à saúde e profissões das relações humanas, como o Serviço Social. E também no ensino dessas profissões. O contributo do transpessoal<sup>17</sup> para o Serviço Social tem sido o da busca de sentido sobre a espiritualidade e a forma de expressá-la no trabalho profissional. De uma forma geral, no Serviço Social, há um conjunto de textos e obras que destacam as teorias da espiritualidade e as dimensões da espiritualidade aplicadas à prática do Serviço Social (Canda e Smith, 2001; Bullis, 2009). É pela dimensão da espiritualidade que o assistente social afirma e confirma os valores pelos quais se orienta na profissão e na práxis (cf. Manual para Escolas e Profissionais de Serviço Social, 1999: 24).

O tema da espiritualidade é também abordado por Healy (2005) que destaca o direito do utente à religião e espiritualidade. A autora assume uma posição crítica na medida em que muitas vezes estas dimensões são descuradas na intervenção. Daí que Healy defenda ser fundamental e necessário integrar a espiritualidade na intervenção e integrar ações que respeitem o direito à espiritualidade dos cidadãos. Da mesma forma McKernan (2005) refere que a espiritualidade no Serviço Social pode acontecer a dois níveis: atender à experiência do utente, às suas vivências espirituais e religiosas para uma intervenção mais eficaz e atender às próprias experiências do trabalhador para abordar esta dimensão na intervenção (cf. McKernan, 2005).

---

<sup>17</sup>A Psicologia Transpessoal, com as teorias de Carl Jung, Abraham Maslow, Viktor Frankl, referem que o ser humano transcender a sua psique (mente, consciente) para se poder unir a um todo ou a realidades mais abrangentes. Isto poderia ser possível pela prática da meditação, técnicas de relaxamento ou mesmo pela hipnose.

O Serviço Social que se pretende holístico quer assentar numa lógica de desenvolvimento dos potenciais da pessoa para que ela própria encontre em si meio de transmutar algo que para si constitui um obstáculo ao seu crescimento pessoal. Facilitar o desenvolvimento e tais potenciais de bem-estar pessoal junto de quem se encontra em situação de vulnerabilidade psíquica-sócio-bio- espiritual para que consiga enfrentar as adversidades e olhá-las como oportunidades para sair de crises várias, constitui algo de muito desafiante para os profissionais. Neste sentido é fundamental atender á dimensão da espiritualidade em Serviço Social pois a “parte da eficácia profissional reside na capacidade de sermos autênticos dentro de nós mesmos e, portanto, autenticamente presentes aos utentes”<sup>18</sup> (cf. McKernan, 2005), o que requer dos assistentes sociais uma clareza e abertura incondicional. No mesmo sentido Carmo (2014) refere-nos que “como condição indispensável à eficácia da missão, (o serviço social) tem de se afirmar como profissão íntegra, com consistência entre a missão proclamada – contribuir para uma sociedade inclusiva e solidária – e a prática quotidiana, também ela inclusiva e solidária, com o exclusivo intuito de servir a comunidade, despida de quaisquer tiques corporativos ou paroquiais e de práticas discriminatórias face a profissões contíguas” (Carmo, 2014:126).

O tema da espiritualidade é muitas vezes tratado como discurso alternativo ao Serviço Social burocratizado, porém, ele deve ser integrado como parte do humanismo, onde não se descure a dimensão da espiritualidade e da religiosidade (Payne, 2001). Este autor identifica razões que justificam a necessidade da integração da dimensão espiritual na intervenção do Serviço Social: todo o ser humano tem na espiritualidade uma importante parte da sua identidade; a espiritualidade pode ser privada, pessoal, mas também tem uma dimensão pública muitas vezes integrada numa prática religiosa e em posicionamentos cívicos; a espiritualidade tem um impacto real na vida e no bem-estar da pessoa.

Outros autores como Russel (2010) e Sheridan el all (2013), destacam a importância da espiritualidade no ensino do Serviço Social, por se associar a competências requeridas aos assistentes sociais como forma de fortalecimento pessoal e profissionais e para poderem enfrentar os desafios que os diferentes contextos sociais comportam, onde estão também

---

<sup>18</sup> Traduzido do original: “The greatest part of professional effectiveness lies with the ability to be authentic within ourselves and therefore authentically presents to clientes” (cf. McKernan, 2005).

integrados os desafios dos níveis de *stress* e *burnout*, muitas vezes enfrentados por estes profissionais. Por outro lado, o ensino da espiritualidade em Serviço Social traz a capacidade de uso na intervenção em grupos específicos, em situação de extrema vulnerabilidade, como seja vítimas de violência e de catástrofes, doentes crónicos, pessoas portadoras de deficiências, que requerem o fortalecimento de si e do meio ambiente (McKernan,2005). Para Callahan (2015) “a competência espiritual é essencial para que os assistentes sociais que trabalham em hospícios, para que sejam sensíveis à visão de mundo espiritual do paciente”<sup>19</sup> (cf. Callahan, 2015) e segundo Guadalupe (2012), “nos diferentes níveis de cuidados e nos diversos contextos de intervenção, apesar do seu campo de intervenção ser bastante diversificado, o Serviço Social centra-se sobretudo no acompanhamento de situações de pessoas doentes ou dependentes numa perspetiva holística” (Guadalupe, 2012: 183).

Entendemos, deste modo, que os profissionais de Serviço Social têm de tomar as melhores decisões, atendendo aos interesses e liberdade de cada pessoa. A prática dos assistentes sociais joga-se com as possibilidades e oportunidades de satisfazer as necessidades das pessoas, onde a dimensão espiritual ganha destaque. Beatriz Couto afirma que, num mundo em permanente transformação, necessitamos de ter conhecimentos específicos que nos possibilitem leituras da realidade complexa, para uma “escolha dos processos e das estratégias mais pertinentes, visualizando-se com maior clareza a direção social da prática do profissional de Serviço Social” (Couto, 1994: pp.45-46). É neste quadro que afirmamos ser essencial a dimensão da espiritualidade como competência e fortalecimento profissional. Como argumenta Helay (2010), a espiritualidade é um direito adstrito a todo o ser humano e este tem de ser respeitado. A prática da espiritualidade centra-se na pessoa, na dimensão social, política, dos direitos e da justiça social que tem impactos locais e globais (Nelson-Becker e Canda, 2008). O desafio de criar esta ponte entre a sabedoria da espiritualidade e a sabedoria do Serviço Social pode trazer benefícios á intervenção (cf. McKernan,2005).

Um Serviço Social com orientação espiritual advoga uma intervenção centrada na pessoa, concebida como um todo, mais personalizada em termos de práticas e de respostas, com uma

---

<sup>19</sup> Traduzido do original “spiritual competence is essencial for hospice social workers to be sensitive to a patient’s spiritual wordview” (cf. Callahan, 2015).

componente de transformação integral na medida em que da intervenção resultará o crescimento do potencial da pessoa e um alcançar de um estado de bem-estar, ou seja, a profissão é garantia de um fluxo de ações para “defender a pessoa como ser total, que não pode ser repartido, reconhecendo as suas múltiplas necessidades e estabelecendo prioridades “ (Granja, 2014:73).

A prática do Serviço Social, nesse sentido, produz mudanças o que significa melhorar a situação da pessoa e do sistema social onde se encontra, incluindo o sistema da organização a que recorre. O profissional de Serviço Social com sensibilidade espiritual aprende a como cooperar e colaborar com a comunidade, muitas vezes atuando como sistema de suporte de base espiritual, cuidando de um modo não convencional e com a competência que lhe advém da cultura de quem necessita. Uma abordagem ética destas questões irá colocar a necessidade de se fazer distinção entre aquilo que deve ser considerando como adequado ou não, de considerar as realidades observadas ou mobilizar do ponto de vista dos saberes e competências práticas, tendo em atenção as situações concretas das pessoas e dos contextos culturais.

Quando pensamos a sustentabilidade da profissão, o nosso olhar detém-se na pluralidade de contextos em que o Serviço Social atua com uma intervenção que explora e potencia o suporte social, que seja capacitadora e emancipadora, que favoreça o ajustamento a cada situação. Nestes contextos, “geográfico, sócio-económico, cultural e espiritual” (cf. Manual para Escolas e Profissionais de Serviço Social, 1999: 24), a dimensão espiritual é de “importância central” (idem.) pois “ser humano significa ser espiritual. Os seres humanos têm desejos e aspirações que só podem ser honrados quando a capacidade espiritual da pessoa é levada a sério”<sup>20</sup> (Gratton, 1995).

Por aqui entendemos que a dimensão atravessa a totalidade da pessoa e da intervenção social. E de que forma a espiritualidade desenvolvida é contributo para emoções positivas, e como se liga à inteligência espiritual?

---

<sup>20</sup> Traduzido do original: “To be human means to be spiritual. Human beings have longings and aspirations that can be honored only when the person’s spiritual capacity is taken seriously” (cf. Gratton, 1995).

Algumas questões se colocam na ténue distinção entre espiritualidade e inteligência espiritual. Neste quadro conceptual, e na distinção necessária entre espiritualidade e inteligência espiritual, é fundamental a clarificação desta última. O conceito de inteligência espiritual é muito recente e associado também às descobertas da biologia humana, no campo da neurobiologia e da designada *área de Deus*<sup>21</sup>.

As teorias psicodinâmicas contribuem para uma perspetiva de que existe uma interconexão entre a mente e o corpo e de que o comportamento humano se encontra perfilado por um processo interior mental que nem sempre nos damos conta. Estas teorias alertam o profissional a prestar atenção entre a mente, o corpo e os processos mentais. Mente, corpo e emoções estão intrinsecamente ligados ao sentido do ser e ao sentido de vida. Porque é com o corpo que manifestamos emoções e ele é também o nosso ser espiritual. Somos seres espirituais numa matéria. Somos seres que nos interrogamos acerca do sentido da vida e da nossa existência, numa matéria. Somos seres que acreditamos na vida eterna, numa matéria. E essa matéria é profundamente divina e profundamente humana. É necessário lembrar que todos estes processos interagem com o ambiente e tudo o que o envolve. Daí que o assistente social, como ser em relação, é também acompanhado do ser espiritual e do seu ser emocional.

Em pleno início de séc. XXI, acompanhando e vivendo as transformações sociais do mundo, refletir sobre a inteligência emocional e a inteligência espiritual no Serviço Social não pretende ser uma deambulação sobre um tema pouco explorado e aprofundado no meio académico, mas sim, enquanto pessoa e profissional, ambicionar conhecer os itinerários do Serviço Social e procurar entender se no caminho até hoje percorrido pelos profissionais, ter-se-á deixado para trás os valores fundacionais deste saber, como a vida, a liberdade e autonomia, a igualdade e não discriminação, a justiça, a solidariedade, a responsabilidade social, a relação entre o Homem e o cosmos com a consciência presente de que “ os princípios humanistas são e sempre foram uma

---

<sup>21</sup> Michel Persincher, neuro-psicólogo canadiano, desenvolveu investigação centrada nas experiências espirituais criadas pela estimulação artificial dos lobos temporais. Os trabalhos mostraram que quando estes centros emocionais do cérebro são estimulados, intensifica-se a atividade nos lobos temporais e que a intensificação da atividade no lobo temporal tem efeitos emocionais fortes...muitas vezes descritos como transformadores da vida (cf. Danah e Marshall, 2004: 113).

parte muito cara do Serviço Social”<sup>22</sup> (Payne, 2011). Procurar entender a humanização como expressão do ser espiritual, que se traduz também em sentimentos e emoções. Parafraseando Carlo Strenger “o seu objetivo é desenvolver uma filosofia da cidadania global, das capacidades mentais e emocionais necessárias a viver responsavelmente num mundo de inter-relações” (Strenger, 2012: 17).

Inteligência emocional e inteligência espiritual andam de mãos dadas com o Serviço Social e vice-versa desde a origem e integradas na prática dos valores fundacionais, ainda que os conceitos fossem definidos e aprofundados posteriormente à génese do Serviço Social e ainda que nem sempre possa haver uma consciência clara da presença diária destas dimensões na *práxis* profissional. Entre tantas possibilidades de exercer a profissão e entre tantas competências que se requerem do assistente social, a inteligência emocional e a inteligência espiritual integram o quadro desses referenciais.

É parte das competências que em pleno séc. XXI são exigidas aos profissionais “desenvolver a inteligência emocional e existencial, com vista a melhorar as competências comunicacionais e cooperativas dos sistemas-cliente de forma reflexiva e assertiva” (Carmo, 2015: 124).

Entendemos também que o Serviço Social, integrando a inteligência emocional e a inteligência espiritual tanto na reflexão académica como na *praxis*, poderá tornar-se mais desenvolvido, porque coerente com os seus princípios e valores. Prosseguimos a nossa viagem, onde convocamos as neurociências neste caminho de entender a inteligência espiritual e a inteligência emocional.

## Síntese

O Serviço Social apresenta uma história que foi feita por pessoas: Mary Richmond, Jane Adams, entre outros. Conhecer o contexto histórico político-social em que nasce o Serviço Social, as

---

<sup>22</sup>Traduzido do original: “*humanistic principles are and always have been a core part of social work*” (cf. Payne, 2011).

matrizes fundacionais da profissão e as diferentes etapas transformadoras por que passa, ao longo da História, é fundamental para entendermos a ação atual da profissão.

Esta, tendo um lugar e uma responsabilidade no quadro da construção de conhecimento e no plano das Ciências Sociais, não pode perder a sua essência e missão: a luta pela dignificação do ser humano. A dignificação passa por conhecermos e vivenciarmos a Declaração Universal dos Direitos Humanos, as políticas sociais inclusas e curadoras das feridas sociais. Para isso, os assistentes sociais têm como instrumentos da sua ação e decisão os princípios éticos e deontológicos aliados aos valores humanos que caracterizam, por definição, os profissionais. Estes valores determinam o sentido e o significado da relação de ajuda.



### CAPÍTULO III - A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E A INTELIGÊNCIA ESPIRITUAL NO CONTEXTO DAS NEUROCIÊNCIAS

## Introdução

O cérebro humano sempre se viu como uma parte do sistema biológico que apresenta vários e diferentes desafios ao conhecimento humano. Apontado como o centro do pensamento; dotado de um sistema complexo e belo de ramificações; criado num conjunto de redes de informação enviada, interpretada e executada, tornou-se num dos órgãos centrais da vida humana. Por ele e nele são introduzidas inúmeras informações, símbolos, estímulos que permitem ao ser humano, no processo de desenvolvimento, ser capaz de aprender, em tempo oportuno e estádios de desenvolvimento, as diferentes funções com que é dotado e que necessita ao longo da vida: andar, falar, ver, cheirar.

Enfim, uma série de competências com que o ser humano nasce e que apenas precisa dos estímulos certos para se efetivarem. James Fraser Mustard (2010), num artigo sobre o Desenvolvimento cerebral inicial e o desenvolvimento humano, refere que “hoje, por meio da neurobiologia do desenvolvimento, compreendemos melhor como as experiências no início da vida interferem nessas diferentes fases. Um desenvolvimento inicial prejudicado afeta a saúde (física e mental), o comportamento e a aprendizagem na vida futura. A arquitetura e a função do cérebro são modeladas pelas experiências de vida que afetam a arquitetura e a função dos circuitos neurobiológicos” (Mustard, 2010: 1).

No ponto de partida da fisiologia, o cérebro e o seu desenvolvimento é ímpar e imprescindível nas outras áreas da pessoa, como afirma Chauchard (1958) “o biológico não poderá desprezar o elemento mais essencial do corpo humano, o cérebro, órgão do psiquismo. Conhecendo pela introspeção as dimensões da sua interioridade, faz obra de cientista investigando quais são as suas bases materiais orgânicas, propondo-se objetivar o subjetivo” (Chauchard, 1958: introdução). Ou seja, os sistemas cognitivos, motores, sensitivos, emocionais – e espirituais – estão associados a este órgão onde “consciência, vontade, atenção, estes termos psicológicos tirados da introspeção e que uma psicologia do comportamento que se tem por objetiva tendia a banir, reapareceram obrigatoriamente no vocabulário do neurofisiologista que já não os pode rejeitar como “epifenómenos” sem interesse” (idem. 16).

Também os sentimentos e emoções, a sua vivência e interpretação, encontram no cérebro um aliado e o seu centro. António Damásio, através do trabalho de observação de doentes traumatizados, que se pode constatar na sua obra *O erro de Descartes* (1996), reconhece esta fisiologização das emoções. Esta corporização das emoções lança desafios à própria teologia (cf. Dinis e Paiva, 2010: 90).

O quadro de sistemas neuronais é que permite ao ser humano exprimir a alegria e a tristeza, o medo e a confiança, a dor, o choro e o riso, e interpretá-los enquanto tal. É também o cérebro o lugar da transcendência na medida em que a formulação de questões/respostas ao sentido de vida nascem aí, nessa “massa amolecida de neurônios e vasos que se desfaz ao contato e ao manuseio foram outorgadas funções tão elevadas quanto a consciência, a visão e todos os outros sentidos, como respiração, pensamento, intelecto, linguagem, memória e aprendizado, além das emoções, faculdades mentais e controle a distância de todos os órgãos e hormônios. Isso sem falar na capacidade de planejar, de pensar abstratamente, de calcular, de filosofar, de fazer ciência, de meditar, de rezar e de fazer teologia, de ter uma religião e de entrar em contato com a transcendência” (Marino, 2005: 12). Fazemos tudo isso por meio de nosso cérebro. Por outro lado, estudos recentes levam a concluir que o desenvolvimento da dimensão espiritual e/ou religiosa pode ser interpretada e visualizada em algumas áreas do cérebro.

Pensamos que o ser humano é constituído por estes três vetores que se interligam, se potenciam ou se condicionam uns aos outros: mente, corpo e espírito. É certo que os estudos que procuram unificar estas três áreas não se esgotam e apresentam cada vez mais desafios e questões.

Sobre a ligação entre eles e o lugar específico da inteligência emocional e da inteligência espiritual nos debruçaremos neste capítulo, numa viagem curta, mas que pretende contribuir para uma melhor interpretação da ação humanizada do profissional, em concreto dos assistentes sociais.

### 3.1. (Re) visitar o cérebro humano e a sua história

Agostinho da Silva, no seu *Pensamento à Solta*,<sup>23</sup> haveria de afirmar que “a nossa mente olha o eterno e o faz tempo; a nossa mente olha o vazio e o faz espaço”. Sabemos que o cérebro humano encerra um dos maiores mistérios e um dos maiores trabalhos no corpo humano. Dele e do seu desenvolvimento dependem tantas outras funcionalidades do nosso corpo e por isso é uma área do ser humano objeto de investigações intermináveis de várias ciências, ligadas às humanidades e à saúde. Sabemos que “desde que o homem, utilizando o seu maravilhoso poder reflexivo, se interroga sobre si próprio, reconhece em si uma espantosa dualidade: à exterioridade material do seu corpo opõe-se uma interioridade espiritual do seu pensamento, da sua consciência, do seu espírito, que o faz ser um indivíduo, uma pessoa dotada do poder de julgar e decidir livremente do seu comportamento” (Chauchard, 1958: introdução).

Aníbal Henriques diria que “nas últimas décadas as neurociências e as ciências cognitivas, e entre elas a psicologia nas suas componentes cognitiva, educacional e clínica, sofreram uma mudança dramática da visão da mente e do cérebro, e do papel neles desempenhado pela razão e pela emoção na construção do conhecimento, da consciência de si, da mudança e da adaptação” (Henriques, 2002: 17). Uma das razões para este desenvolvimento deve-se ao progresso tecnológico e com ele o aperfeiçoamento das técnicas de estudo do cérebro. Esta evidência leva-nos a entender que a história do cérebro humano, os seus processos de desenvolvimento, as descobertas associadas a este órgão, desde os primatas até hoje, não estão esgotadas.

Segundo Raúl Marino (2005), “até meados do séc. XIX as funções do cérebro ainda eram desconhecidas. As funções cerebrais começaram a ser esclarecidas no final do séc. XIX, culminando com uma verdadeira explosão na expansão de conhecimentos ocorrida nos últimos vinte ou trinta anos...somente há poucos anos começamos a entender certas funções menos conhecidas do cérebro, sobretudo as que transcendem os limites normais da experiência: suas funções metafísicas” (Marino, 2005: 68).

---

<sup>23</sup> Agostinho da Silva, “Pensamento à Solta”, in *Textos e Ensaios Filosóficos II*, pág. 154.

O cérebro humano, que se forma “no embrião a partir de uma camada celular designada por ectoderme” (Caldas, 2000: 26), é tão admirável quanto misterioso, é tão forte quanto frágil, “produz o mistério da mente consciente, a consciência de nós mesmos e do nosso mundo e a nossa capacidade para fazer escolhas livres relativamente ao compromisso com o mundo” (Zohar e Marshall, 2004: 52). Um pedaço frágil de massa onde é produzida, armazenada, programada “o pensamento, as crenças, as recordações, o comportamento e o estado de espírito” (Enciclopédia médica, Volume 5, pág. 9). Um órgão indispensável à vida.

Os avanços e as possibilidades da medicina ainda não trouxeram o transplante de cérebros e pensamos não ser possível acontecer, embora a projeção do primeiro transplante de cabeça fosse apontado para 2017, pelo cirurgião Sergio Canavero a um paciente russo, Valery Psiridonov<sup>24</sup>. E este facto não nos comprova sequer que o transplante de uma estrutura (a cabeça) seja compatível com o funcionamento total de um órgão (o cérebro).

Os estudos sobre o cérebro remontam à era a.C. e “acompanhou a história da filosofia e com ela se embrenha sobre a localização da alma, espelhando, em muitos aspetos, a discussão acerca dos fenómenos do universo” (Caldas, 1999: 2). Segundo Alexandre Castro Caldas, é possível associar as inúmeras operações à cabeça – trepanações<sup>25</sup> - em civilizações da América do Sul a razões de que se destinavam à expulsão de espíritos, responsáveis pela loucura ou pelas dores de cabeça (idem. 4).

Entendemos que as questões que evidenciam relação entre o corpo e a mente, entre espírito e corpo e as funções associadas ao cérebro, vêm de longe (cf. Fig. 4). Os estudos sobre a mente humana cedo despertaram o interesse dos homens da história e o conhecimento transformou-se em ciência estudada e aprofundada, atualmente ligada às neurociências, entre as mais comuns as neurociências cognitivas e comportamentais, a neurobiologia, a neuropsicologia e a neuropsiquiatria.

---

<sup>24</sup> Semanário Expresso, de 19.05.2015, Katya Delinbeuf, *O primeiro transplante de cérebro vai mesmo acontecer*, in rubrica Sociedade.

<sup>25</sup> As trepanações são entendidas como uma técnica cirúrgica que se destina a abrir a calote craniana para ter acesso ao seu conteúdo (cf. Caldas, 2013:4).

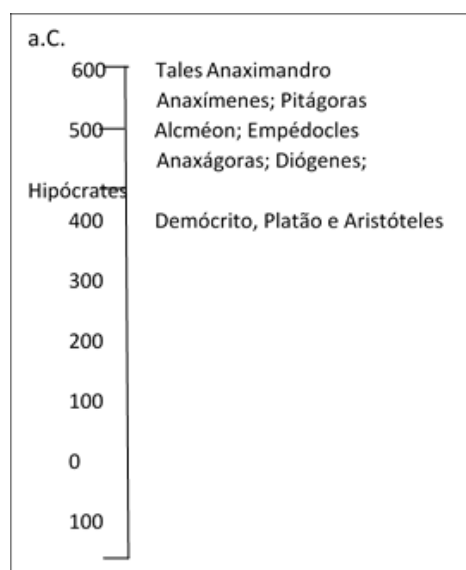


Figura 4- Cronologia dos influenciadores do pensamento sobre a função cerebral, desde os pré-socráticos até Galeno, que trouxe novos desenvolvimentos à medicina hipocrática (Fonte: Caldas, 2013: 6)

Aquilino Polaino-Lorente, num colóquio organizado em 1985 sobre o tema Cérebro e Espírito, afirmaria mesmo que as relações entre a mente e o cérebro, entre as suas funções cognitivas e a atividade cerebral, roçam o mistério (cf. Polaino-Lorente, 1986: 9)<sup>26</sup>. É certo que o mistério em si mesmo revela o inatingível, contudo o esforço da ciência por conhecer e aprofundar a dinâmica deste órgão sempre permaneceu e permanece.

No plano da história, já Alberto Magnus como Leonardo da Vinci viram a necessidade de representar em desenho anatómico o cérebro (Caldas, 1999:10-11), mas foi somente no século XVIII que Franz Joseph Gall, um médico e anatomista alemão nos trouxe a possibilidade de conhecermos as funções mentais do cérebro. Gall iniciou um método de investigação onde “era necessário demonstrar relações das diferentes partes do cérebro com as diferentes faculdades mentais” (idem. p.14). A observação de Gall deu-lhe a possibilidade de intuir que através de aspetos exteriores dos indivíduos era possível reconhecer outras competências. Hoje, associamos essa intuição de Gall às múltiplas inteligências de que falaremos mais à frente bem como a áreas cerebrais associadas a certas tarefas e hoje facilmente visualizadas em neuroimagem.

<sup>26</sup> A conferência proferida em espanhol por Aquilino Polaino-Lorente, sobre o tema *Estructura del cerebro y pensamiento* (1986: 9).

Mas foi com Pierre Broca (1864), Karl Wernick (1848-1907) e mais tarde Korbinian Brodmann (1868-1918) que se iniciou o mapeamento do cérebro humano e a localização de áreas associadas ao sistema físico e aos sentidos, a áreas que “dá-nos o tato, a visão, o olfato e a linguagem” (Zohar e Marshall, 2004: 52), ou seja, foi possível constituir a anatomia do cérebro ligada às suas diferentes funções.

Em 1981 o Prémio Nobel da Fisiologia ou Medicina foi entregue a David H. Hubel (1926) e Torsten Wiesel (1924), ao estudarem a atividade do sistema neuronal. No quadro português e na investigação sobre o cérebro humano, e nas palavras de Caldas, “é justo fazer uma menção ao trabalho de Egas Moniz” (Caldas, 2013: 23), este conceituado médico português, que dá nome e estruturas ligadas à saúde, e que recebeu o Nobel da Fisiologia e Medicina em 1949, foi o responsável pela criação da lobotomia<sup>27</sup>.

As ilustrações que se seguem, permitem-nos uma compreensão da constituição do cérebro humano e do seu mapeamento (Fig. 5 e 6). Porém, o nosso olhar não se detém apenas na fisiologia do cérebro humano, mas num mapa mais obscuro e silencioso, como o é o campo da construção de sentimentos e emoções, da inteligência, do sentido de vida. Um campo tão fascinante como misterioso, onde é possível viajar por um caminho infindável.

---

<sup>27</sup> A lobotomia consiste na manipulação orgânica do cérebro (operação) para tratamento de doenças que hoje conhecemos como a epilepsia, e “na época em que o trabalho foi proposto e desenvolvido, não havia instrumentos adequados para tratar as doenças psiquiátricas. Moniz vem trazer não só uma proposta eficaz de tratamento para algumas destas doenças, como também abrir uma página do conhecimento científico sobre as relações entre o cérebro e o comportamento, em particular o lobo frontal, e as afeções afetivas” (Caldas, 1999: 23).

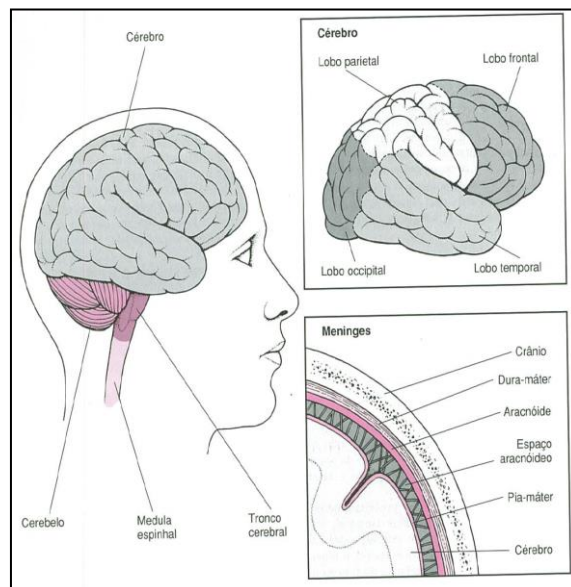


Figura 5- Constituição do cérebro humano (Fonte: Enciclopédia Médica, Vol. 5 Volume 5. Matosinhos: QN-Edições e Conteúdos, S.A)

O cérebro é formado por massas de tecido pregueado e denso divididas em duas metades (os hemisférios cerebrais direito e esquerdo que estão ligadas no centro por fibras nervosas conhecidas como o corpo caloso. O cérebro, por sua vez divide-se em quatro lobos: o frontal, o parietal, o occipital e o temporal. (Fonte: Enciclopédia Médica, Volume 5, pág. 9, Matosinhos, QN-Edições e Conteúdos, S.A).

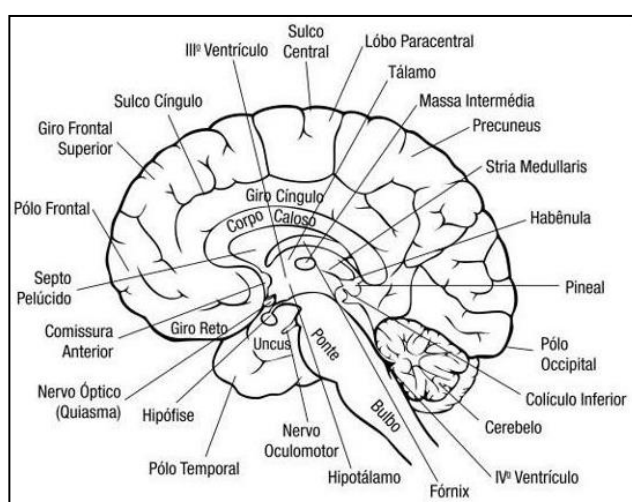


Figura 6— Face mesial interna do hemisfério cerebral humano (Fonte: A religião do cérebro: as novas descobertas da neurociência a respeito da fé humana / Raul Marino Júnior — São Paulo: Editora Gente, 2005)



Dos estudos do cérebro, a inteligência humana e as emoções, sabemos que desde cedo estão ligados, e que “o mundo sensorial e afetivo é rico” (Biscaia, 1986: 69)<sup>28</sup> e que este inicia ainda em vida intrauterina, as “relações de intimidade física, de trocas hormonais e enzimáticas” (idem. 64). Sabemos que o desenvolvimento humano e também o do sistema cognitivo e emocional pressupõe uma série de condições inatas assim como de estímulos que potenciam o desenvolvimento da criança, que podem vir do meio ambiente e do crescimento orgânico.

O quadro afetivo e vincutivo é criado nos primeiros três/quatro anos de vida, após o nascimento. Jean Piaget (1896-1980) sustentava que existia uma relação de interdependência entre o indivíduo, o objeto e o meio em que estava inserido e sabemos que o suporte da construção do ser humano e do seu desenvolvimento integral é interdependente das relações que vai estabelecendo, “somos ao nascer, socialmente imaturos e dependentes, sobretudo, de quem cuida de nós, com proteção, comunicação e amor” (idem.)<sup>29</sup>.

O cérebro humano, no seu desenvolvimento fisiológico, pois “embora seja enorme à nascença, relativamente ao tamanho do corpo, ainda só tem metade do tamanho que vai atingir em adulto” (idem. 81), apresenta (ou não) uma maturidade afetiva, emocional e espiritual que são simultaneamente símbolo e significado de um desenvolvimento salutar do ser humano, nos seus diferentes planos, “a memória e as emoções dependem preferencialmente dos lobos temporais, que permitem a identificação de pessoas e de objetos, processam e enquadram acontecimentos passados e iniciam a comunicação ou as ações” (Enciclopédia Médica, Volume 5, pág.9). Sobre isso falaremos à frente.

Mas que capacidades e funcionalidades atribuímos a este órgão, na sua maior parte constituído por água a que associamos a memória, o pensamento, a inteligência?

É sobre esta última capacidade e a forma como pode ser colocada ao serviço da humanização, que nos debruçaremos de seguida.

---

<sup>28</sup> Comunicação proferida em *O cérebro e o espírito*, Colóquio realizado em novembro de 1985, pela Associação de Médicos Católicos Portuguesas da Universidade de Coimbra, Imprensa de Coimbra, 1986

<sup>29</sup> Idem.

### 3.2. A inteligência ao serviço da humanização

O conceito da inteligência aplica-se para lá do potencial cognitivo humano. Na origem etimológica está a palavra latina *intelligere*, vocábulo composto por *intus* (entre) e *legere* que significa escolher<sup>30</sup>, “neurologicamente falando tudo o que é suportado pela inteligência é encaminhado ou controlado pelo cérebro e pelas suas extensões neurais no corpo” (Zohar e Marshall, 2004:51). Um dos percursores do estudo da inteligência diria que é fundamentalmente ação e que engloba quatro etapas: compreensão, invenção, direção e censura (cf. Binet, 1910: 118).

Não faremos uma deambulação pela distinção entre a inteligência humana, outras inteligências biológicas ou mesmo à atribuição do vocábulo inteligência noutros contextos, pois sabemos que atualmente há toda uma linguagem associada e readaptada na engenharia informática (inteligência artificial), que tem a sua origem na constituição humana. Sabemos, porém, que “máquina alguma, por mais extraordinária e capaz que seja, é tão interessante como o seu autor” (Dias, 1986: 49)<sup>31</sup>.

A ciência ainda não nos diz, de modo absoluto, que outros seres biológicos (elefantes, macacos superiores, golfinhos) e o material informático sejam dotados de sentimentos e emoções. Sabemos, sim, que a era informática trouxe já algumas experiências robóticas que programam esses “seres” para algumas das inúmeras funções que o ser humano tem, cujo centro de comando se encontra no cérebro, “o órgão mais surpreendente que existe, aquele que se desafiara sempre a si mesmo, na luta pelo bem-estar, na tentativa de descortinar a inteligibilidade das coisas do universo, inclusive as do próprio cérebro” (idem. p. 49).

Numa perspetiva do desenvolvimento da pessoa, a inteligência é associada a faculdades internas da mente, ocupa-se de capacidades e esquemas mentais, associando-se ao desenvolvimento cognitivo particularmente na infância e na adolescência. Na abordagem psicométrica, a

---

<sup>30</sup> Traduzido do original: “La palabra latina *intelligentia* proviene de *intelligere*, término compuesto por *intus* (entre) y *legere*, que significa escoger o ler” (Torralba, 2010: 21).

<sup>31</sup> Comunicação proferida em *O cérebro e o espírito*, Colóquio realizado em novembro de 1985, pela Associação de Médicos Católicos Portuguesas da Universidade de Coimbra, Imprensa de Coimbra, 1986.

inteligência é considerada uma capacidade mental que leva, por exemplo a aprender significados, um dos pontos essenciais pelo qual a inteligência artificial nunca se poderá comparar à humana, “é que a inteligência tem a ver com o significado que atribuímos aos conceitos linguísticos, com a sua dimensão semântica” (Dinis e Paiva, 2010: 105).

As teorias cognitivas classificam-se de insuficientes, pois há razões para considerar que existem aspetos essenciais que interferem na resolução dos problemas do quotidiano, como a criatividade, as emoções, os sentimentos. Porém, na construção das teorias cognitivas e psicométricas é de realçar um marco histórico que assinala a investigação sobre a Inteligência Humana que é a conceptualização do Quociente de Inteligência (QI), na primeira metade do séc. XX, por Alfred Binet.

Sabemos que à inteligência da pessoa está associada uma série de habilidades e que todos nós temos sensações, emoções, pensamentos, consciência de nós próprios e consciência do mundo que nos rodeia. Que o cérebro humano transcende a capacidade do próprio homem em criar semelhante órgão vital, e que é uma “capacidade única: nem sequer os computadores se aproximam destas aptidões” (Enciclopédia Médica, Volume 5, pág. 9), salvo na velocidade de processamento de informação.

Sabemos também que no plano dos seres vivos, o ser humano é dotado de um potencial inigualável quer pela via da hereditariedade como pelos estímulos do meio ambiente que vai recebendo ao longo da vida e que é capaz de grandes feitos em áreas tão distintas que podem ou não tornar o Homem mais Homem, ou seja, colaborar no processo de humanização. Como refere Paul Chauchard, no seu livro *O cérebro humano*, (1958): “existe uma tarefa, a da construção do homem; não que o homem não exista: desde a origem o homem era inteiramente possível; mas esse possível exige ser realizado. É certo que nada obriga a essa tarefa; mas as leis cerebrais são tais que o homem não pode encontrar o seu pleno equilíbrio se não se conduzir como homem perante si próprio e perante os outros (Chauchard, 1958: 113).

Definimos como inteligência a capacidade de aprender e compreender, a capacidade de adaptar os recursos que temos disponíveis e desenvolver outros, a capacidade de escolher a melhor alternativa entre várias e saber buscar outras. A inteligência “no sentido puramente etimológico...denota a capacidade de discernir, de separar, de triar as diferentes alternativas e tomar a decisão mais oportuna” (Torralba, 2010: 21)<sup>32</sup> e resulta de uma organização neural que permite ao ser humano realizar um pensamento racional, lógico. Segundo Howard Gardner, a inteligência é definida como a “habilidade para resolver problemas ou criar produtos valorativos num ou mais cenários culturais” (Gardner, 2001: 46).

A inteligência, condicionada a fatores hereditários, está também condicionada aos estímulos do meio ambiente, “um homem nunca tem a liberdade de tirar todo o partido do seu cérebro; está limitado pelos condicionamentos educativos e pelo nível da cultura do seu meio de infância...o dever moral comporta portanto dois aspetos, um aspeto pessoal, utilizar humanamente o cérebro para ser sempre mais homem, e outro trabalhar pela humanização da sociedade e daí pelo progresso de todos os homens (Chauchard, 1958: 113).

Não se espera que um ser humano seja potencialmente dotado para a música se o conhecimento dessa arte, tendo somente condições hereditárias, não lhe vier também do meio ambiente em que nasceu e cresceu. De igual forma, não se espera que uma florista elabore os melhores arranjos florais apenas por condições inatas, mas que ao longo da sua vida haja um processo de conhecer e adequar as flores aos contextos, às culturas, às estações. Isto é, a inteligência está condicionada aos estímulos, “a inteligência é um diamante em bruto. Para que brilhe deve ser polido com esmero” (Torralba, 2010: 29)<sup>33</sup>.

A riqueza e o potencial do ser humano encontra-se em cada um. Apenas são esperados os momentos e as oportunidades para esculpir. É certo também que a inteligência do ser humano se vai construindo e reconstruindo e cada um a vai encontrando e desenvolvendo em áreas tão diferentes como complementares. Não se espera que alguém toque violino sem um grande

---

<sup>32</sup> Traduzido do original: “En sentido puramente etimológico, la palabra inteligencia denota la capacidad de discernir, de separar, de cribar entre distintas alternativas y poder tomar la decision más oportuna” (Torralba, 2010: 21).

<sup>33</sup> Traduzido do original: “La inteligencia es como un diamante en bruto. Para que brille debe ser pulido con esmero” (Torralba, 2010: 29).

construtor deste instrumento musical; não se espera que alguém conduza um carro, sem o trabalho da engenharia que o constrói. Ou seja, a inteligência é, também ela, interdependente e servidora da Humanidade.

Basta lembrar-nos a história da aviação para entendermos como o potencial humano pode ser levado a um expoente em que servir a humanidade se torna não só ciência, mas imperativo. Os benefícios das descobertas na engenharia aeronáutica são de grandeza para a aproximação de povos e culturas, para a facilidade de conhecer um mundo aparentemente longe geograficamente, mas que tem esta possibilidade de aproximação.

Contudo, e paradoxalmente, o mesmo desenvolvimento trouxe a possibilidade de transportar uma bomba atômica e lançá-la num espaço onde passados 70 anos ainda existem sequelas do seu lançamento, como é o exemplo de Hiroxima ou Nagasaki. Ou seja, as capacidades e o desenvolvimento cognitivo do ser humano, nem sempre favorece a Humanidade, nem sempre estão ao serviço de um maior bem para a Humanidade.

Perguntamo-nos, então, se as pessoas dotadas com um conhecimento cognitivo poderão ser simultaneamente dotadas de outras inteligências, associadas a dimensões relacionais, emocionais e espirituais. Como veremos mais à frente, há um processo de reaprendizagem que pode ser feito ao longo da vida e educar em nós emoções positivas ou negativas é uma escolha e uma aprendizagem. Mas é possível, na medida em que, em potência, estas estão presentes no ser humano. Pensamos que a pessoa poderá não ter encontrado ainda as condições necessárias para as desenvolver e praticar. Exemplo disso é a capacidade de liderar de Hitler, mas que conduziu essa liderança para uma ferida humana e histórica incomparável. Da mesma forma que nesse contexto histórico o conhecimento intelectual levou Josef Mengele a experiências devastadoras e infra-humanas no campo da medicina.

A inteligência, em si mesma, não é garantia de humanização, pois “é influenciada pela nossa experiência quotidiana, pela nossa saúde física e mental, pela nossa dieta, pela quantidade de exercício que fazemos, e por muitos outros fatores” (Zohar e Marshall, 2004: 51). Então,

questionamo-nos o que dentro dela é ou não desenvolvido, que condimentos são necessários, que outros processos em paralelo acontecem no ser humano para que este possa exercer uma ação verdadeiramente humana e de que forma a inteligência emocional e a inteligência espiritual, no seu desenvolvimento, são condição para uma ação inteligente e humana. Mas a que nos referimos quando falamos de inteligência emocional?

### 3.3. Breve percurso histórico sobre a inteligência emocional

Aristóteles na *Ética a Nicómaco* refere que qualquer um pode zangar-se – isso é fácil. Mas zangar-se com a pessoa certa, na justa medida, no momento certo, pela razão certa e da maneira certa – isso não é fácil.

Ora, este é um dos princípios-pilares da inteligência emocional: a medida certa. A história do desenvolvimento humano a que associamos o desenvolvimento da inteligência e a descoberta das suas múltiplas nuances, permite-nos também entender de que forma a “medida certa” no comportamento humano pode ser adquirida.

Fizemos uma breve viagem pela estrutura cerebral. Na sua biologia, associa-se às emoções o hipocampo e amígdala<sup>34</sup> (fig. 6). Tanto os afetos como as paixões dependem dela e qualquer dano nesta área cerebral leva a pessoa a uma apatia e a deixar de reconhecer os próprios sentimentos e emoções. A emoção fica embotada ou desaparece (cf. Goleman, 1997: 36). Os estados e as ações emocionais dependem, em certa medida, do equilíbrio desta área cerebral e da ação na medida certa, sendo que esta medida – e nos estudos desenvolvidos ao longo da história sobre a inteligência – não está condicionada a uma noção limitada da inteligência.

---

<sup>34</sup>Segundo Goleman, “a amígdala constitui o sistema de alerta mais rudimentar com que o cérebro conta e ocupa-se de escutar os acontecimentos mais emocionalmente intensos, particularmente possíveis de ameaça. Faz muito tempo que as neurociências reconheceram o papel que desempenha a amígdala como sentinela e desencadeante gatilho da ansiedade, mas muito recentemente se deu conta da sua função social que cumpre no sistema cerebral, gerindo o sistema emocional” (Goleman, 2011:19).

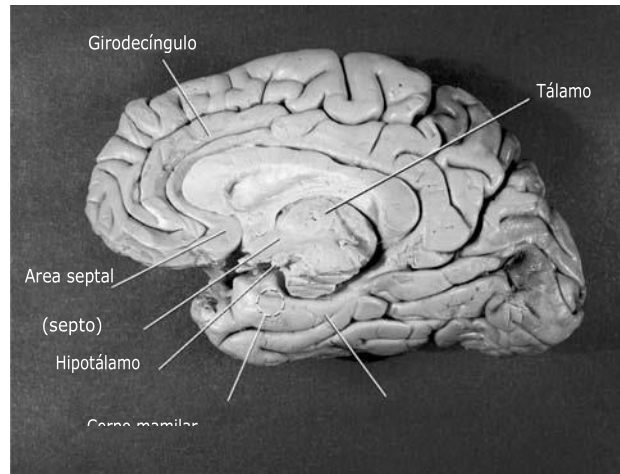


Figura 7 – Estrutura do sistema límbico (Fonte: Esperidião, Antonio Vanderson; Colombo, Marília Majeski; Monteverde, Diana Toledo; Martins, Glaciele Moraes; Fernandes, Juliana José; Assis, Marjorie Bauchiglioni de; Batista, Rodrigo Siqueira, *Neurobiologia das emoções*, in Esperidião, Antonio, V. et al. / Rev. Psiqu. Clín 35 (2); 55-65, 2008)

A história da inteligência emocional remete-nos a Edward Thorndike (1930) que iniciou uma primeira abordagem concetual descrevendo-a como inteligência social. Thorndike entendia a inteligência social como uma capacidade que possibilitava a convivência entre as pessoas, ou seja, as relações interpessoais salutaras. Em 1940, um estudo desenvolvido por David Wechsler indica que os componentes afetivos da inteligência, podem ser essenciais para o sucesso da vida.

O conceito de inteligência emocional surge pela primeira vez com Sternberg e Salovey em 1990, mas foi com Daniel Goleman e o livro *Inteligência emocional* (1997) que o conceito se expandiu e várias investigações associadas a este tema têm sido desenvolvidas, associadas particularmente à psicologia, ciências da educação e neurociências.

As teorias humanistas de Abraham Maslow (1950) revelam que cada pessoa tem a capacidade de construir a sua força emocional. Mas são os estudos mais recentes de Howard Gardner que apontam para a descoberta de outras inteligências, integradas nesta e que envolvem todo um processo de desenvolvimento biológico, adaptativo, cognitivo. No seu livro *Estruturas da mente*, Howard Gardner (1994), refere que não existe apenas um tipo de inteligência, mas que estas alargam horizontes, com sete variedades fundamentais.

Para Daniel Goleman (1997), Gardner foi o primeiro a admitir que “não há qualquer número mágico para definir a multiplicidade de talentos humanos” (Goleman, 1997: 59). Gardner deu início a um novo paradigma de abordagem da inteligência, as designadas inteligências múltiplas, que agregam a psicologia cognitiva, linguística, antropologia, filosofia, neurobiologia. Gardner sustenta a sua teoria apoiada na pluralidade de habilidades de uma pessoa e que podem ser medidas separadamente, mas que são interdependentes, contrapondo as teorias vigentes até então, cuja conceção assenta na psicometria, ou seja, na possibilidade da inteligência ser medida (QI) e que o sucesso ou insucesso de uma pessoa dependem tão somente do valor do resultado ou que o resultado diz do valor da pessoa. Contudo, a inteligência assente apenas num resultado numérico, acabava por ser condicionador da constituição dos grupos de pessoas, dividindo-as em inteligentes e estúpidas, sem atender a outras competências pessoais.

No seu livro *Teorias da Inteligência*, Leandro Almeida (1983) reconhece que a corrente psicométrica teve em maior atenção os aspetos ligados ao uso de testes para decidir sobre seleção profissional, diagnóstico, orientação vocacional. Gardner “reconhece que os testes que nos tiranizam enquanto andávamos na escola...se baseiam numa noção limitada de inteligência, uma noção que perdeu o contacto com a verdadeira gama de aptidões e capacidades que importam na vida” (Goleman, 1997: 58). Daí esta diferenciação entre a inteligência cognitiva que se associa à capacidade de resolução de problemas lógicos e estratégicos e a inteligência emocional que se relaciona com a capacidade de nos motivarmos a nós mesmos e ser perseverantes. A inteligência emocional diferencia-se da cognitiva na medida em que por ela somos capazes de controlar os impulsos e os estados de ânimo, a capacidade para confiar nos outros e criar empatia com eles (cf. Zohar e Marshall, 2004; Goleman, 1997).

Na teoria das inteligências múltiplas “há uma dimensão da inteligência pessoal que é largamente referida, mas pouco explorada, na elaboração de Gardner: o papel das emoções” (Goleman, 1997: 60).

No campo do Serviço Social, a inteligência emocional como foco de investigação – e associado à *práxis* profissional – é recente. David Howe (2008), no seu livro *The emotionally inteligente Social*



*Worker*, apresenta-nos uma reflexão em torno da inteligência emocional e das emoções, dos distúrbios emocionais e da prática profissional de relação de ajuda que envolve esta competência. Este ponto será aprofundado no capítulo IV.

O entendimento da inteligência emocional, quer no plano do aprofundamento concetual como de dados empíricos, tornaram possível associar determinadas competências comuns em pessoas emocionalmente inteligentes, pondo em causa as teorias e o senso comum, de que os indicadores da inteligência nos eram dados apenas por testes de quociente de inteligência. Daniel Goleman, no seu livro *Inteligência emocional* (1997), indica que os testes de QI serviam como indicadores do êxito na vida académica, mas para que existissem as componentes indispensáveis para o êxito na vida era de importância crucial a inteligência pessoal ou emocional (cf. Goleman, 1997: 63), com capacidades distribuídas em cinco domínios:

1. Conhecer as próprias emoções, ou seja, reconhecer o sentimento enquanto está a acontecer, é a base da inteligência emocional.
2. Gerir as emoções, lidando de modo apropriado com as mesmas, é sinal de autoconhecimento.
3. Motivar-nos a nós mesmos, mobilizando as emoções para um objetivo onde concentramos a atenção, a criatividade.
4. Reconhecer as emoções dos outros, cuja ação se desenvolve pela empatia.
5. Gerir relacionamentos, como medida de gerir emoções dos outros. (cf. Goleman, 1999: 63-64).

Ora, sabemos que as condições anteriormente apresentadas, não dependem propriamente de um processo cognitivo, onde “o QI pouco contribui para explicar os destinos diferentes de pessoas com mais ou menos promessas, instruções e oportunidades” (Goleman, 1997: 55), mas antes de um desenvolvimento pessoal e que são muitas vezes os estados emocionais condicionadores ou condicionados de uma ação mais reflexiva ou menos reflexiva, face às exigências sociais e relacionais. Isabel Sá (2002) diria que “os estados emocionais podem encorajar abordagens de

resolução de problemas específicos, como, por exemplo, os estados emocionais positivos que facilitam o raciocínio indutivo e a criatividade” (Sá, 2002: 8).

Ou seja, a inteligência emocional – entendida como a tomada de consciência de processos internos – é impulsionadora de outros processos internos e externos que podem trazer valor positivo à ação e à vida, o que pressupõe uma habilidade emocional. A inteligência emocional é, em certa medida, parte de um processo de reaprendizagem que pode não se dar em paralelo com o desenvolvimento cognitivo. Andar, falar, comer, é parte de um determinado estágio de desenvolvimento que pode não ter o mesmo tempo de acontecer que a capacidade de identificar sentimentos e emoções, embora uma criança, pelos três a quatro anos de idade seja já capaz de associar determinadas expressões faciais a sentimentos como a tristeza, a alegria, o medo.

Ao longo da vida, a inteligência emocional pode ser desenvolvida pois ela traz a capacidade de, face a esses sentimentos e emoções, sermos capazes de reajustar o comportamento. Isso exige treino, aprendizagem de uma linguagem própria associada às emoções; exige conhecimento das possíveis manipulações das emoções; exige a capacidade de um enquadramento histórico-cultural e situacional, capaz de um reconhecimento de um processo de autorregulação emocional<sup>35</sup> que evidencia a utilização de regras de expressão das emoções (idem. pág.15). Não é comum encontramos alguém que nos ameaça com violência e permanecemos serenos perante a ameaça. Não é comum perante uma catástrofe manter o raciocínio lógico e capaz de uma decisão eficaz e na medida certa.

A inteligência emocional, como base conceptual é recente e a construir-se. A inteligência emocional, enquanto competência é uma possibilidade para cada ser humano, independentemente do seu processo de construção e conhecimento cognitivo. Há um interesse crescente em entender esta dimensão e por isso a investigação avança no sentido de tornar mensurável a inteligência emocional. Em 1998 foram validados testes como o *Multi Factor*

---

<sup>35</sup> Segundo Isabel Sá (2002), a regulação emocional é uma competência complexa com forte impacto na vida emocional e social. A regulação emocional é parte de um processo de desenvolvimento da inteligência emocional (in, Cadernos de Criatividade, 2002: 15).

*Emocional Intelligence Scale* (Escala Multifuncional da Inteligência Emocional)<sup>36</sup> e o Mawer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (Teste de Inteligência Emocional Mayer-Salovey-Caruso, 2002).

Isto possibilita-nos afirmar que a inteligência emocional, que pressupõe um autoconhecimento, uma autoconsciência, não está refém de um desenvolvimento cognitivo. Exemplo disso é a capacidade de assertividade, empatia, escuta, de serenidade e lucidez perante acontecimentos que poderiam trazer instabilidade emocional (ex. morte de familiar, catástrofe natural) de pessoas sem qualquer grau de escolaridade.

Estudos mais recentes apontam para outros tipos de inteligência que revelam que o ser e o agir não são governados apenas por um tipo de inteligência. Howard Gardner afirmou que

“existem evidências persuasivas para a existência de diversas competências intelectuais humana relativamente autônomas abreviadas daqui em diante como 'inteligências humanas'. Estas são as 'estruturas da mente' do meu título. A exata natureza e extensão de cada 'estrutura' individual não é até ao momento satisfatoriamente determinada, nem o número preciso de inteligências foi estabelecido. Parece-me, porém, estar cada vez mais difícil negar a convicção de que há pelo menos algumas inteligências, que estas são relativamente independentes umas das outras e que podem ser modeladas e combinadas numa multiplicidade de maneiras adaptativas por indivíduos e culturas” (Gardner, 1994: 7).

A possibilidade de adaptabilidade que nos traz a inteligência emocional é também a possibilidade de estabelecermos relações interpessoais mais salutaras. A história da inteligência emocional,

---

<sup>36</sup> A Escala Multifuncional da Inteligência Emocional “é um instrumento de auto-resposta constituído por 16 itens formulados na positiva, que avaliam as quatro dimensões de inteligência emocional enunciadas por Davies et al. (1998) (...) A título de exemplo seguem-se alguns dos itens e respetivas sub-dimensões da versão portuguesa: Compreendo bem as minhas emoções (avaliação e expressão das próprias emoções); Sou um bom observador das emoções dos outros (avaliação e reconhecimento das emoções nos outros); Possuo um bom controlo das minhas emoções (regulação das emoções do próprio); Estabeleço sempre metas para mim próprio, tentando em seguida dar o meu melhor para as atingir (utilização das emoções para facilitar o desempenho). Cada uma das sub-dimensões é composta por quatro itens providos de uma escala de resposta tipo Likert de cinco pontos, sendo 1- Discordo Fortemente e 5- Concordo Fortemente” (cf. Rodrigues, Nuno; Rebelo, Teresa; Coelho, João Vasco (2011), Adaptação da Escala de Inteligência Emocional de Wong e Law (WLEIS) e análise da sua estrutura fatorial e fiabilidade numa amostra portuguesa, *PSYCHOLOGICA* 2011, 55, 189-207, Imprensa da Universidade de Coimbra).

enquanto quadro conceptual é recente. A história das emoções e a aprendizagem que podemos fazer nesta escola é de sempre.

### 3.3.1. Sentimentos e emoções: escola de relações interpessoais

O Homem de hoje perde pela correria, andamento vertiginoso, que o impede de parar, refletir, questionar a si e aos demais e sentir-se ele mesmo protagonista da mudança do mundo. O aceleração da mundialização e da globalização trouxe volubilidade aos sentimentos e emoções que “têm uma importância capital para o comportamento humano” (Serra, 1986: 124)<sup>37</sup>, sem deixar muito espaço para que cada um os possa interpretar em si mesmo e nos outros. A catadupa de acontecimentos em simultâneo geram uma interferência da vida pessoal na vida profissional que pode asfixiar o ser humano e sabemos das consequências nefastas da dificuldade de gestão de sentimentos e emoções que se podem manifestar em níveis de stress<sup>38</sup> e que pode mesmo levar ao *burnout*<sup>39</sup> e do impacto que esses quadros têm na vida pessoal e nas relações; a facilidade dos meios de comunicação social e o estado permanente de online gera um fluxo de sentimentos e emoções para os quais o ser humano não está preparado para interpretar e gerir.

A alma<sup>40</sup> não consegue acompanhar a correria vertiginosa da informação e colocar em cada lugar o que é de cada lugar e talvez por isto, paralelamente e paradoxalmente “homens e mulheres de todas as idades, de todas as culturas, de todos os graus de instrução e de todos os níveis económicos, têm emoções, estão atentos às emoções dos outros, cultivam passatempos que

---

<sup>37</sup> Comunicação proferida em O cérebro e o espírito, Colóquio realizado em novembro de 1985, pela Associação de Médicos Católicos Portugueses da Universidade de Coimbra, Imprensa de Coimbra, 1986.

<sup>38</sup> “No campo da medicina psicossomática, é sabido hoje, por exemplo, que o stress ou a solidão podem contribuir para aumentar a tensão arterial” (Borges, 2012:107) e embora duas pessoas não respondam da mesma forma a agentes indutores de reação de stress há aspetos comuns naqueles que sofrem pressão contínua geradora de stress, como cefaleias, dores musculares, insónias indisposições gastrointestinais, pressão lombar, alterando as funções cardiovasculares, respiratórias (cf. Trevisan, 2009: 14).

<sup>39</sup> Para Christina Maslach, psicóloga Social e investigadora na Universidade da Califórnia, o *burnout* “é o índice do deslocamento entre o que as pessoas são e o que elas têm que fazer. Isto representa uma erosão de valores, dignidade, espírito e força de vontade. Uma erosão da alma humana” (Maslach e Leiter, 1997: 17).

<sup>40</sup> Não falamos de alma como um lugar corpóreo, mas do “lugar” onde acontece o sentido de vida e a vida com sentido, “a alma é o que nos dá vida, não no sentido biológico, mas no sentido existencial, por isso se torna fácil entender que essa vida nos vem das relações interpessoais com que nos entrelaçamos, quer as relações que cultivamos entre nós” (Dinis e Paiva, 2010: 92).

manipulam as suas próprias emoções, e governam as suas vidas, em grande parte, pela procura de uma emoção, a felicidade, e pelo evitar das emoções desagradáveis” (Damásio, 2002: 23).

E é por isto que é fundamental um crescimento no sentido de conhecer e identificar os diferentes sentimentos e emoções e aliá-los com a razão, pois sabemos que “a facilidade com que uma criança se desenvolve e mais tarde se transforma em adulto, a sua capacidade de interação com os outros, a maneira como enfrenta os problemas, a atitude que tem perante a vida, tudo decorre do ambiente emocional em que é educada” (Serra, 1986: 130)<sup>41</sup>. É isso que torna o ser humano maduro e sábio.

E é esta uma escola da vida: a escola dos sentimentos e emoções nas relações interpessoais, condição *sine qua non* para a tão desejada paz mundial, para a paz interior, uma “paz enraizada no interesse pelos outros e implica uma grande sensibilidade e um calor de sentimento” (Dalai Lama, 2000: 21). Um interesse pelo bem maior que é cada ser humano, enquanto parte de mim e eu dele e “optarmos por uma conduta que reconheça os interesses alheios em pé de igualdade com os nossos” (idem.)

Ilustra esta realidade, a parábola oriental apresentada por Anthony de Mello em que o apaixonado bate à porta da amada e esta de dentro lhe pergunta: “quem é?” – “Sou eu”, responde o amado. A porta fecha-se com a frase: “Nesta casa não há lugar, dois são demais”. Triste o apaixonado vagueia pela noite a refletir e passado tempo volta à porta da amada e bate. “Quem é?” – “Sou tu”, responde. E a porta abre-se para entrar”<sup>42</sup> (cf. Mello, 1982: 116).

A história relata-nos a realidade das relações onde sentimento e emoções – nosso e de outros – e a sua interpretação são condição, e no plano do exercício profissional, para o estabelecimento de ajuda autêntica e eficaz. O desenvolvimento e o conhecimento das emoções tem sido ao longo dos tempos um tema de estudo na medida em que também esta dimensão do ser nos projeta para melhores condições de saúde e bem-estar.

---

<sup>41</sup> Comunicação proferida em O cérebro e o espírito, Colóquio realizado em novembro de 1985, pela Associação de Médicos Católicos Portuguesas da Universidade de Coimbra, Imprensa de Coimbra, 1986.

<sup>42</sup> Anthony de Mello, S.J. (1982), in *O Canto do Pássaro*, Ed. Loyola

A palavra emoção deriva do latim *emovere* que significa o ato de tirar de um lugar ou “a impressão produzida no ânimo pela vista ou audição de qualquer coisa, e especialmente das obras artísticas” (Serra, 1986: 124). A publicação da Associação Educativa para o Desenvolvimento Educacional, na sua edição de Cadernos de Criatividade (2002), sobre o tema Educação Emocional, refere-nos que “a noção de movimento (da palavra emoção) remete-nos para a ideia de que as pessoas, como seres emotivos que são, são movidos por sentimentos” (cf. Cadernos de Criatividade, 2002: Editorial).

As primeiras teorias sobre as emoções foram constituídas em 1884 por William James (cf. LeDoux, 2012) que as organizou em dois grupos: as emoções fortes e violentas (cólera, medo) e as emoções finas ou fracas (aliadas a sentimentos morais e estéticos). Por sua vez Izard (1977) e os seus estudos, revelaram que existem 10 emoções fundamentais em cada pessoa e que cada o ser humano é afetado por cada uma de modo diferente: o interesse, a alegria, a surpresa, a amargura, a cólera, a tristeza, o desprezo, o medo, a vergonha e a culpabilidade. Cada uma destas emoções pode manifestar-se isoladamente ou associarem-se.

As emoções são parte constitutiva da realidade humana e a sua manifestação ou ausência revelam-nos um ser desenvolvido de forma equilibrada, ou não. Elas têm “influência na memória, no pensamento, nas fantasias de um indivíduo” (Serra, 1985: 129). Sabemos que perante um acontecimento catastrófico seria desajustado alguém começar a rir-se; perante a beleza da poesia de Shakespeare, alguém ficar com medo. As alterações comportamentais são devidamente enquadradas num padrão que permite, por exemplo, a áreas como a psicologia comportamental e a psiquiatria em classificar como patologias algumas ações e a dar-lhes a devida orientação quer em termos clínicos como químicos, pois sabemos que “há muito comportamento gerado com base nas emoções e igualmente muito comportamento que se executa para evitar o aparecimento de algumas delas”. (idem. 125).

Por sua vez, os sentimentos são gerados pelas emoções. Segundo Damásio “é através dos sentimentos, que são dirigidos para o interior e são privados, que as emoções, que são dirigidas para o exterior e são públicas, iniciam o seu impacto na mente” (Damásio, 2002: 24). Para isso, é

necessário a consciência, ou seja, o conhecimento racional do sentimento e da emoção. Sentimento e emoção são dois aliados e é pela sua manifestação que entendemos que o ser humano é especial e diferenciado de outros seres vivos. É pela sua manifestação ou ausência que entendemos um ser saudável ou não.

Os sentimentos e as emoções são parte integrante do desenvolvimento humano e são também eles que manifestam se uma pessoa é “socialmente adequada” e permitem as relações com outros. Aliás, seria impossível estabelecer qualquer tipo de relação de proximidade e ajuda sem a existência de sentimentos e emoções pois “qualquer mudança só é possível se conseguimos “cativar” emocionalmente as pessoas envolvidas” (Sá, 2002:8). Uma ação puramente racional tornaria o ser humano semelhante a um autómato, conduzindo por um programa de estímulo-reação sem que essa reação fosse imbuída de coração, ou seja, de sentir.

Desde a manifestação da birra da criança, à pessoa que cai na rua, à calamidade que acontece quilómetros de distância da nossa realidade geográfica, ao amigo que vive uma doença, ao desconhecido que foi violado, ao familiar que gerou um novo ser, ao fogo que alastra no Canadá e põe sem habitação milhares de pessoas, à pessoa sem abrigo que vive na rua, não é possível manifestarmos qualquer tipo de sentimento e emoção sem que os mesmos tenham já sido semeados e sejam conscientes em nós<sup>43</sup>. E referimo-nos a sentimentos e emoções negativos ou positivos. O ato de convivência humana é exigente e reclama constantemente uma atenção ao que pensamos, sentimos e manifestamos (razão, sentimento, emoção).

O espaço de tensão entre razão e emoção é permanente. No exercício profissional e no plano da relação de ajuda, a par das competências técnico-profissionais, é pedido o devido distanciamento crítico das situações-problema. Há um processo de aprendizagem desde a infância que nesta dicotomia confiança-desconfiança nos faz aproximar ou afastar dos indivíduos, pois “o

---

<sup>43</sup> Para Hermano Carmo (2014a), no processo de desenvolvimento pessoal que passa também pela “necessidade de promover e valorizar o contributo de outras agências socializadoras, como a escola, as redes de vizinhança e as agências comunitárias de proximidade...propiciando um ambiente estimulante ao desenvolvimento de personalidades saudáveis” (Carmo, 2014a:50), capazes do movimento de sair de si mesmos e ir ao encontro de outros.

desenvolvimento humano é um processo global (não apenas físico, psicológico ou social) e heterócrónico”<sup>44</sup> (Carmo, 2014b: 111).

A acrescer a esta aprendizagem própria do desenvolvimento humano há no plano profissional um código ético e deontológico que, se por um lado pressupõe o trato da pessoa de forma imparcial, dentro da sua história de vida e da situação que carrega, por outro há uma exigência de manter um certo “profissionalismo” que poderá tender a distanciamento, a atitudes com menor afeto. Porém, é real que cada situação-problema é “encarnada” numa pessoa, que se torna “conhecida” a partir do momento que se abeira e pede ajuda. E se a situação-problema e os instrumentos para a sua resolução (políticas sociais, direitos de cidadania...) regulam a própria relação, não menos as emoções. O profissional, não deixa a mala das suas emoções arrumada numa prateleira em casa, quando se dirige para o seu local de trabalho.

Para Isabel Sá, “o reconhecimento de uma determinada emoção pode-nos ajudar a identificar um problema e, termos a certeza quais são os nossos verdadeiros sentimentos face a uma situação, auxilia-nos a tomar decisões pessoais” (idem. 2002:8). Um bom funcionamento social - que é muito mais que a resolução de um problema social – é um fator fundamental para um ajustamento pessoal e interpessoal.

Ora, vemos que na escola das relações interpessoais – e no contexto de relação de ajuda em exercício profissional, cujo foco de estudo são os profissionais de Serviço Social – é imprescindível a aprendizagem da competência emocional face às exigências dos contextos sociais, tão plurais, mas tão vividos na unicidade de cada pessoa.

De acordo com Carolyn Saarni (1993), a partir de dados empíricos e teóricos, foram identificados alguns elementos de relevo para o desenvolvimento da competência emocional:

- a. A consciência do próprio estado emocional;
- b. A capacidade de discernir as emoções dos outros;

---

<sup>44</sup> Carmo usa o conceito de heterocronia “no sentido que lhe deu Zazzo, referindo-se à heterogeneidade de ritmos de complexificação de cada um dos subsistemas que integram o ser humano” (cf. Carmo 2014b:111).



- c. A capacidade de utilizar o vocabulário emocional em vigor na cultura;
- d. A capacidade de desenvolvimento empático;
- e. Entender que o estado emocional interno nem sempre corresponde à manifestação externa, nossa e dos outros;
- f. O conhecimento e a consciência das expressões culturais;
- g. A consciência de que o nosso comportamento pode afetar os outros e adaptar estratégias de relação interpessoal;
- h. Adaptar-se a emoções negativas e/ou perturbadoras e encontrar formas de anular/diminuir esses estados;
- i. A consciência de que a natureza da relação é genuína;
- j. A autoeficácia emocional, ou seja, a aceitação da nossa experiência emocional e que esta está integrada no nosso modelo de crenças sobre o que é um estado emocional equilibrado (cf. Saarni, 1993, in M. Lewis e J. Haviling, Handbook of Emotions, pp.435-446).

Entendermos como se poderão desenvolver estas competências ao longo da vida é essencial, para que a intervenção, num processo de relação de ajuda resulte em bem-estar e, sobretudo, em crescimento pessoal, quer do profissional como da pessoa que busca essa ajuda.

E quando a relação de ajuda resulta em bem-estar sabemos que, por princípio, o profissional – o assistente social – não foi só mediador para o acontecer de políticas sociais, não cumpriu somente um código ético e deontológico, mas que a concretização da ética se deu, e segundo Dalai Lama, pela força diretiva das nossas ações positivas (cf. Dalai Lama, 2000: 26).

O resultado imediato é a consciência das próprias potencialidade e também das fragilidades – ou seja, das dimensões que carecem de maior desenvolvimento -, e conscientes das potencialidades e fragilidades, o ser humano pode estabelecer relações mais autênticas, porque conhecedoras da matéria-essência que o habita.

### 3.4. O cérebro e o espírito: que matéria e essência?

As novas descobertas das neurociências a respeito do cérebro humano levaram a concluir que, perante determinados estímulos de acontecimentos ou vivências espirituais ou mesmo religiosas, o cérebro humano gera uma atividade diferenciada, na medida em que em algumas das suas áreas é possível experimentalmente discernir zonas do cérebro estimuladas explicitamente por tais vivências. A este respeito Miguel Castelo-Branco (2014), médico, neurocientista, num artigo intitulado *Neurociências e espiritualidade*, refere que “a medicina baseada na evidência tem sugerido que a religiosidade e a espiritualidade influenciam de forma efetiva o desenlace em muitos domínios clínicos, incluindo a dependência de droga (...) A experiência espiritual é benéfica para a saúde humana e o tipo de bem-estar psicológico que proporciona pode ser procurado ativamente”<sup>45</sup> (Castelo-Branco, 2014: 81).

No seu livro, *O cérebro e a religião, as novas descobertas das neurociências* a respeito da fé humana, Raúl Marino<sup>46</sup> (cf. Marino, 2005), parte da sua experiência e testemunhos de muitos anos de pesquisa, com pacientes neurológicos, neurocirúrgicos e psiquiátricos no Hospital das Clínicas de S. Paulo para apresentar uma reflexão que, nas suas palavras, nos dizem que “o nosso intelecto, a nossa memória, a nossa afetividade, a nossa aprendizagem, os nossos sentimentos, as nossas intuições, as nossas motivações religiosas, o nosso estado de espírito e o mundo de nossas emoções podem estar associados a eventos neurológicos observáveis, como parte de nossa função cerebral normal” (Marino, 2005: introdução).

Com base nestes estudos, entende-se que a essência (entendemos como o espírito<sup>47</sup>, a inteligência espiritual, o homem que vive e tem um sentido de vida, um propósito) é

---

<sup>45</sup> O autor dá o exemplo da experiência levada a cabo por Koenig e seus colegas em 1999, sobre a taxa de sobrevivência de cerca de 4000 pessoas com mais de 65 anos, num período de 6 anos. A investigação concluiu que aquelas que foram à igreja mais do que uma vez por semana tinham esperança média de vida superior a 10 anos relativamente às que não frequentavam (cf. Castelo-Branco, 2014: 81).

<sup>46</sup> Raúl Marino é Professor Titular Emérito da Faculdade de Medicina da Universidade de S. Paulo, Brasil. Graduado em Medicina pela Universidade de S. Paulo e Doutorado em Medicina pela mesma Universidade (1971).

<sup>47</sup> Vasco Pinto Magalhães, sobre a questão do que é o espírito, refere que “dizer que o Homem é um ser espiritual não é dizer que tem mais uma “qualquer coisa”. É o seu ser todo que é espiritual. E são os efeitos que revelam esse “modo de ser” e o caracterizam. Assim dizemos que se atingiu a categoria do espiritual, na escala evolutiva, por aquele

observável na matéria (o cérebro). Não o espírito<sup>48</sup> enquanto matéria, mas os resultados da sua presença incorpórea, no corpo.

Sobre a qualidade do que é o espiritual, entendemos ser aquilo que traz significado à vida do Homem, e não só à matéria com que é constituído, embora seja nessa matéria e por essa matéria (o corpo) que o ser humano manifeste o ser espiritual, a sua inteligência emocional e espiritual.

Estudos recentes mostram-nos que a bondade<sup>49</sup> tem também ela um lugar no cérebro. Quando associamos esta qualidade de ser a um dinamismo fisiológico, entendemos, então que a qualidade do que é essencial na vida se pode traduzir materialmente, se manifesta num corpo. Ou melhor, qualquer qualidade que exista no Homem – a bondade, a empatia, a compaixão, o sentido de humor – é manifestada e traduzida por uma matéria (o corpo humano). Entendemos que o cuidado a um outro no agir profissional – e focamo-nos no agir profissional do assistente social - transporta uma certa “fisionomia do ser”, que é manifestamente uma fisionomia que pode transcender as próprias capacidades físicas e biológicas da pessoa.

Só assim se entende que em contexto de relação de ajuda, com condições precárias e populações de extrema vulnerabilidade, um profissional – o ser humano – mantenha a lucidez necessária, solidez interior, um estado de vigília e uma força de trabalho que não entra em padrões normais, para atender a necessidades várias, o que nos leva a entender que “ esta objetivação psicobiológica do espiritual, fonte de indicações operativas para o sociólogo, para o jurista, para o político, permite dar ao homem a sua verdadeira fisionomia” (Chauchard, 1958:introdução).

---

ser que se manifesta como histórico que é capaz de dar sentido à própria existência e que não pode entender-se de outro modo senão como “ser para amar” e ser amado. (cf. Magalhães, 1986, p. 107).

<sup>48</sup> Segundo o dicionário de Língua Portuguesa da Porto Editora online, o espírito é «parte imaterial e inteligente do ser humano; consciência; princípio incorpóreo que anima um ser vivo; alma e o espiritual é «tudo o que é próprio do espírito».

<sup>49</sup> Um estudo levado a cabo pela psicóloga Sarina Saturn, da Universidade de State Oregon mediu a atividade cerebral e o ritmo cardíaco de estudantes universitários enquanto assistiam a vídeos de atos heroicos ou humorísticos. Quando viam as imagens o sistema nervoso simpático e parassimpático dos estudantes atingia um pico, o que constitui um padrão invulgar. (cf. Jornal Expresso, edição 04 de junho de 2015, artigo “Há esperança para a Humanidade, a bondade é “contagiosa”).

Sobre esta matéria, a experiência de Viktor Frankl<sup>50</sup> nos campos de Auschwitz, e descrita no seu livro *O homem em busca de um sentido* (2012), revelou que face a dados evidentes e factuais de violência, opressão, subjugação, o ser humano em contextos sobre-humanos tem como possibilidade manter uma firmeza que não lhe advém de uma força física. Frankl refere que “as pessoas sensíveis e habituadas a uma vida intelectual seca podem ter sofrido muito, mas os danos sofridos pelo seu eu interior foram menores. Eram capazes de se retirar do terrível meio envolvente para uma vida interior de riqueza e liberdade espiritual. Só assim se pode explicar o paradoxo aparente de alguns presos com um temperamento menos endurecido parecerem com frequência sobreviver melhor à vida do campo do que os de natureza robusta” (Frankl, 2012: 48).

Estas experiências reais, ainda que dolorosas, são transformadoras e mostram-nos da capacidade do ser humano se superar, de colocar o melhor de si ao serviço de si e dos outros (ver ponto 3.2) com competências que apontam para uma dimensão que não é apenas do espaço da fisiologia. O cérebro e o espírito não são realidades separadas “o espírito passa por dentro do psíquico e do físico, levando-o mais longe, experimentando-lhe os limites” (Magalhães, 1986: 98)<sup>51</sup>.

Só assim se entende também que perante cenários dramáticos de sofrimento humano, haja pessoas – e profissionais – que mantenham atitudes de benevolência e serenidade, de alegria e plenitude, de lucidez e aproximação. De resolução e não de paralisação. E entendemos que a pessoa não está condicionada à sua circunstância (um cenário de guerra, um terramoto, uma prisão, uma vulnerabilidade extrema...) mas que o ser espiritual se torna parte da administração dessa circunstância, se não mesmo administrador pleno da circunstância. E daí que tantas pessoas/profissionais, no exercício de relação de ajuda sejam verdadeiros heróis.

---

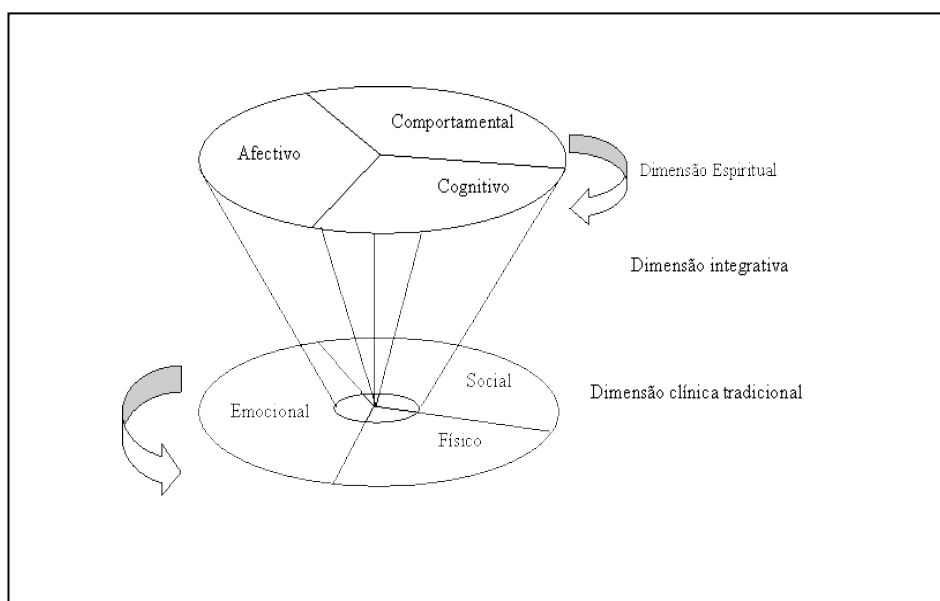
<sup>50</sup> Viktor Frankl (1905) formou-se em neurologia pela Universidade de Viena, onde se doutorou em psiquiatria. Foi deportado para um gueto e mais tarde para Auschwitz. Desenvolveu a Logoterapia, a terapia baseada na busca de sentido. (cf. Frankl, 2012).

<sup>51</sup> Comunicação proferida em *O cérebro e o espírito*, Colóquio realizado em novembro de 1985, pela Associação de Médicos Católicos Portuguesas da Universidade de Coimbra, Imprensa de Coimbra, 1986.

Mas que outras competências se aproximam deste cérebro-espírito? Como o observamos e manifestamos? Será possível convergir e integrar uma realidade aparentemente imaterial numa realidade material? Sobre isto, as recentes pesquisas sobre a inteligência espiritual oferecem-nos algumas pistas.

### 3.5. O que é a inteligência espiritual?

Numa análise do modelo de Ellor, Netting e Thibault (1999), este ajuda-nos a compreender a pessoa no seu todo (Fig. 8). No topo, identificamos aspetos afetivos, comportamentais e cognitivos que interagem com a dimensão espiritual. A dimensão clínica integra as dimensões física, emocional e social. Entre estas duas dimensões, há uma integrativa, que designamos de inteligência espiritual.



*Figura 8- - Modelo da pessoa na sua totalidade (Fonte: Ellor, Netting e Thibault, 1999)*

É fundamental a distinção entre espiritualidade, inteligência espiritual e religião. Este tema, embora abordado em capítulo anterior, necessita de um foco de orientação e atualização. No

quadro conceptual e na leitura prática e cultural, poderemos confundir estas três realidades. Nem sempre uma está dependente das outras.

Como referimos anteriormente, a espiritualidade nasce e cresce da necessidade que o ser humano tem de se transcender. Essa necessidade vai ganhando sentido em cada etapa da vida e em cada circunstância, para lá de toda a objetividade ou subjetividade conceptual e das dificuldades metodológicas da definição. Sabemos, porém, que a espiritualidade está ligada a uma exploração sobre o sentido e o significado da vida, da nossa relação connosco, com outros, com o cosmos. Porém, as questões nestes temas estão sempre presentes, “será que uma abordagem neurocientista, funcionalista ou emergente da consciência tem viabilidade na explicação de experiências espirituais? Existe dualismo (separação ontológica) entre ciência e espiritualidade?” (Castelo-Branco, 2014: 81). O caminho que nos propomos é o da possibilidade de resposta a algumas destas questões que se centram no plano da inteligência espiritual.

O termo inteligência espiritual aparece pela primeira vez com Danah Zohar e Ian Marshall (2000), no seu livro *Inteligência espiritual*. Até então, o tema da inteligência emocional tomou conta dos anos 90, logo a seguir a um grande marco na história da inteligência, no início do século XX, que foi a definição do quociente de inteligência. Os vocábulos inteligência e espiritual parecem fundir-se num só quando falamos desta realidade de ser.

Neste quadro conceptual, e na distinção necessária entre espiritualidade e inteligência espiritual, é fundamental a clarificação desta última. O conceito de inteligência espiritual é muito recente e associado também às descobertas da biologia humana, no campo da neurobiologia, e da designada área de Deus, como anteriormente referimos. Esta zona é sinalizada no lobo temporal<sup>52</sup> do cérebro humano. Os trabalhos de Persinger e Ramachandram (cf. Zohar e Marshall, 2004) permitiram, através das suas experiências e descobertas no campo cerebral, perceber que, quando expostas a temas, palavras, conversas de índole espiritual ou religioso, gera-se maior atividade no lobo temporal.

“Será a mente humana capaz de descobrir qualquer coisa que o transcenda?” (Caldas, 2013: 4).

---

<sup>52</sup> Danah Zohar e Ian Marshall, no seu livro *Inteligência espiritual*, faz referência aos neurobiólogos Persinger e Ramachandran que ligaram o lobo temporal à experiência religiosa ou espiritual (cf. Zohar e Marshall, 2004: 112).

A inteligência espiritual é medível pelo quociente espiritual (QEs). Para Zohar e Marshall “não há profissão que não possa ser eficaz se for levada a cabo com elevado QEs. Não há vida que não possa realizar-se profundamente” (Zohar e Marshall, 2004: 247).

Os autores que propuseram este tipo de inteligência definem-na como a capacidade para lidar e resolver problemas de sentido e valor, encaixando a vida e as ações num contexto mais amplo, permitindo ao ser humano ser criativo, ter uma enorme capacidade adaptativa, oferecendo-lhe um sentido de consciência moral e privilegiando-o com a capacidade de saber dosear a oferta a um outro da compreensão e compaixão. A inteligência espiritual, e segundo Howard (2009) “capacita o indivíduo a lidar e resolver problemas do mundo da vida ao demonstrar comportamentos virtuosos, como a humildade, a compaixão, a gratidão e a sabedoria”<sup>53</sup>.

Na visão destes autores, a inteligência espiritual apresenta-se como uma terceira inteligência que coloca os nossos atos num contexto mais amplo de sentido e valor, tornando-os mais eficazes. A inteligência espiritual vem assim integrar e acrescentar ao sistema de classificação até então existente, a inteligência cognitiva, medida pelo QI e a inteligência emocional (também designada de existencial) medida pelo QEs que Zohar e Marshall definem como “a capacidade de aceder e usar a nossa experiência de sentido mais elevado e de maior valor” (Zohar e Marsall, 2004: 85).

A inteligência espiritual é a forma como qualquer pessoa pode manifestar os seus recursos espirituais. Para Danah Zohar e Ian Marshall, a pessoa utiliza a inteligência espiritual quando coloca as questões fundamentais da sua vida e procura respostas. Os mesmos autores defendem que, quando a inteligência espiritual está presente na prática, o profissional apresenta maior capacidade de desempenho e satisfação (cf. Zohar e Marshall, 2000).

Danah e Marshall afirmam que “usámos o QEs para lutarmos por questões do bem e de mal e para visualizarmos possibilidades por realizar: para sonhar, desejar, para nossas necessidades fisiológicas: sono, alimentação, desejo sexual...; necessidades de segurança: proteção em relação a factos que representem perigo; necessidades sociais: desejo de ter amigos, de pertença ao

---

<sup>53</sup> “Traduzido do original “empowers the individual to cope with and resolve life-world issues while demonstrating virtuous behavior such as humility, compassion, gratitude, and wisdom” (cf. Howard, 2009)

grupo...; necessidades de estima: autonomia, prestígio, respeito por si e outros...; necessidades de autorrealização. Busca de totalidade, perfeição, justiça, espontaneidade, diferenciação, simplicidade, honestidade, beleza, divindade, verdade, ... levantarmo-nos da lama” (Zohar e Marshall, 2004: 17).

Estes autores transportam-nos numa viagem onde nos apresentam o QEs e a fórmula como chegaram a ele que é uma fórmula em que todos “os seres humanos são seres essencialmente espirituais porque somos levados pela necessidade de fazer perguntas fundamentais ou essenciais” (Danah e Marshall, 2004). Os autores defendem mesmo, em contraposição a Howard Gardner que explora os sete tipos de inteligência<sup>54</sup>, que há possivelmente infinitas inteligências que podem estar ligados aos três sistemas básicos QI, QE, QEs (cf. Danah e Marshall, 2004).

Na viagem sobre a construção conceptual e o aprofundamento desta competência, há ainda outros autores que exploram esta temática. Robert Emons (2000) descreve a inteligência espiritual como uma capacidade cognitiva de vislumbrar outras possibilidades não realizadas e transcender a consciência comum, pela aplicação de pensamento que tem, sobretudo, um significado existencial. Por sua vez, Frances Vaughan (2002), descreve-a como podendo ser expressa por uma atitude de compaixão e de serviço ao outro (cf. DeBlasio, 2011).

Josef Yosi Amarm (2008) na sua tese *The contribution of emotional and spiritual intelligence to effective business leadership* entende a inteligência espiritual como a capacidade para aplicar e usar recursos, valores e qualidades espirituais para melhorar o funcionamento diário e bem-estar. Implicam uma confiança no significado e propósito da vida, um sentido de missão na própria vida e uma visão para tornar o mundo melhor.

Amram criou a Escala de Inteligência Espiritual Integrada - *Integrated Spiritual Intelligence Scale* (ISIS), uma medida ecuménica de inteligência espiritual. Esta escala incluiu 83 itens de fórmula longa e 43 de fórmula curta e contém 22 sub-escalas que avaliam as capacidades da inteligência espiritual separadamente, relacionadas com a beleza, o discernimento, a ausência de ego, a

---

<sup>54</sup> Entre os vários tipos de inteligência apresentados por Gardner (2001), a linguística, lógico-matemática, musical, espacial, cinestésico-corporal, intrapessoal, interpessoal, Gardner apresenta também a inteligência existencial, que é um tipo de inteligência que estimula a reflexão sobre as questões fundamentais da existência (cf. Gardner, 2001).



equanimidade, a liberdade, a gratidão, o eu superior, o holismo, o serviço, a imanência, a intuição, a alegria, a atenção plena, a abertura, a atenção plena. Estas sub-escalas foram agrupadas em 5 domínios: a graça, o significado, a transcendência, a missão e a verdade (cf. Amram e Dryer, 2008)<sup>55</sup>.

Mais recentemente, Francesc Torralba (2010), filósofo e teólogo, lançou o livro *Inteligência Espiritual*, onde faz uma abordagem mais filosófica e menos biológica do conceito (cf. Torralba 2010:15). Para Torralba, a inteligência espiritual “permite gerar um sentido pessoal ... é um facto antropológico e não uma questão de fé ... permite compreender os grandes momentos da existência como o nascimento, morte, amor e sofrimento” (Torralba, 2010: pp. 50-51)<sup>56</sup>

A necessidade de aprofundar esta dimensão tem originado alguns trabalhos de investigação, e em Portugal, são desenvolvidos em áreas como a psicologia e a educação. Conhece-se o trabalho de Diana Jorge, na sua dissertação de mestrado em psicologia Clínica na Universidade da Beira Interior, e, na educação, o trabalho de Roque Antunes, da Escola Superior de Educação Almeida Garret.

Mais do que o campo conceptual da inteligência espiritual e o percurso histórico e metodológico da sua construção, a busca de ser com sentido é de todos os tempos. Ou seja, o ser espiritual é parte da condição humana sendo que a consciência desse ser e a possibilidade de o afirmar no campo da ciência teve sempre espaços de tensão e espaços de evidência. No campo da inteligência espiritual, são as neurociências que têm permitido esta objetivação de um campo que nos parece subjetivo, sabendo que “não há caminho exclusivamente racional” (Dinis e Paiva, 2010: 12) e que vivemos numa complexidade de um mundo global onde a mente humana e a mente do coração deverão andar de mãos dadas.

---

<sup>55</sup>Yosi Amram and D. Christopher Dryer, *The Integrated Spiritual Intelligence Scale (ISIS): Development and Preliminary Validation* Institute of Transpersonal Psychology Palo Alto, CA, Paper Presented at the 116th Annual Conference of the American Psychological Association Boston, MA August 14-17, 2008.

<sup>56</sup> Traduzido do original: “Capacita para la generación de un sentido personal...es un dato antropológico, no una cuestión de fe...permite comprender los grandes momentos de la existencia: eventos como el nacimiento, la muerte, el amor y el sufrimento” (Torralba, 2010: 50-51).

Dinis e Paiva definem esta ação como “fisiologização do espírito” (idem. 90) e para os mesmos autores “saber que o amor tem uma sede cerebral não invalida a sua relevância e vitalidade” (idem.). Uma vitalidade que torna o ser humano mais humano, e, por princípio, mais inteiro e, por isso, mais perto de si. Como pode a inteligência espiritual contribuir para esta vitalidade e este desenvolvimento no campo pessoal e profissional? A inteligência espiritual contribui para humanizar a própria vida e consequentemente a vida de outros? E o desenvolvimento da inteligência espiritual desencadeia uma relação de ajuda mais humanizada?

### 3.5.1. Inteligência espiritual e (des) envolvimento pessoal dos assistentes sociais

Desenvolver alto quociente espiritual significa ter uma finalidade e uma orientação pessoal, implica usar todo o ser espiritual para uma vida com mais sentido, ou seja, desenvolver na pessoa a consciência de uma finalidade, um propósito. Um propósito de vida, de missão, de missão no trabalho e na vida. Entendemos que no futuro da Humanidade, a sustentabilidade pessoal e profissional, está associada a uma sustentabilidade espiritual que passa por reconhecer não só a presença da inteligência espiritual na pessoa, mas, que este ato de reconhecimento leve a um efetivo envolvimento pelo qual se possa potenciar ações significativas, centradas na pessoa, em cada pessoa e, por isso, humanizadas<sup>57</sup>.

Ou seja, ações que tornem a pessoa mais pessoa e na condição de pessoa porque é desta que todas as outras nascem. É da condição de pessoa que nasce a condição de cidadania, a condição de mãe, de filho, de pai, de solteiro, de viúvo. A condição de ser pessoa é única e inviolável.

O desenvolvimento pessoal e profissional, e em meio de uma sociedade globalizada, das exigências normativas e organizacionais, da complexidade de problemas sociais, podem colaborar para uma reorientação pessoal. Os ritmos impostos, o interesse das instituições que transformam relações, que, por princípio deveriam ser humanizadas, em relações formais e distantes podem colocar a pessoa-profissional num registo semelhante à automatização. Sendo que o trabalho

---

<sup>57</sup> Para Carl Rogers, a abordagem centrada na pessoa assenta na premissa de que o ser humano é digno de confiança e que cabe ao indivíduo facilitador ajudar a libertar as capacidades do outro como pessoa real. (cf. Rogers, 2011: 28).

ocupa parte significativa da vida e não é dissociado desta, torna como exigência o desenvolvimento da inteligência espiritual como parte na ajuda da busca de sentido da missão e da vida.

Quando falamos em desenvolvimento pessoal, apontamos para indicadores que nos transportam para o bem-estar, físico, psíquico, social e espiritual. Para o ser saudável. Construir o ser saudável de mim, é também construir o ser saudável do todo de que faço parte. Desenvolver a inteligência espiritual é estabelecer esta proximidade com todos aqueles que navegam neste estágio de desenvolvimento e, eventualmente, contagiar outros.

Segundo Torralba “a inteligência espiritual dá poder ao ser humano para formular perguntas últimas e questões fundamentais da existência” (Torralba, 2010: 85)<sup>58</sup>. O desenvolvimento pessoal é esta capacidade de se questionar e de questionar o mundo sobre o sentido e o significado de cada acontecimento, de cada ação, de cada palavra. Porque estamos aqui? Para quê lutar? Qual a finalidade de tudo isto?

Na inteligência espiritual encontramos esta possibilidade de perante perguntas que não nos trazem respostas evidentes – ou respostas nenhuma - dar um outro sentido à realidade. A inteligência espiritual traz à consciência da pessoa o seu valor. Um valor que não está dependente de estímulos externos de “impulsos fogazes” (Strenger, 2012: 60), da noção da transitoriedade ou imortalidade da vida, mas, da consciência deste valor maior que é a própria vida, e nela, o valor de cada pessoa, em si mesma, que resulta num fluir da vida, na leveza. Para Carlo Strenger, “um dos aspetos desta autoestima é certamente função do prazer de fazer bem qualquer coisa. Trata-se daquilo a que Mihaly Csikszentmihalyi chamou o estado de “fluir”, a imersão numa atividade em que somos bons e que valorizamos intrinsecamente” (Strenger, 2012: 60).

A inteligência espiritual é um desses canais que podem ajudar a transportar o que designamos de realização pessoal, felicidade, capacidade criadora. Por isso, a inteligência espiritual não é só uma competência, mas também uma ferramenta. O seu desenvolvimento e envolvimento na relação

---

<sup>58</sup> Traduzido do original: “La inteligencia espiritual da poder al ser humano para formularse preguntas últimas o cuestiones fundamentales de la existencia” (cf. Torralba, 2010: 85).

de ajuda, em nada se incompatibiliza com outros instrumentos científicos, antes lhes dão outro sentido e significado. Uma dinâmica de grupo, um diagnóstico social, uma entrevista de ajuda, um relatório social, podem transformar-se apenas e só apenas em meios para obter dados e resolver problemas associados a qualquer pessoa e neste contexto, podem transformar-se num tempo enfadonho. As mesmas ações com o condimento de que por elas alguém poderá ter uma mudança de vida substancial, com a consciência de que porei nelas como profissional o melhor de mim, como se para mim fosse, resulta, no imediato, da diminuição do peso que alguém possa ter perante um problema. Que valores colocamos na relação de ajuda com inteligência espiritual e emocional?

### 3.5.2. Inteligência emocional e inteligência espiritual na relação de ajuda: que valor (es)?

No plano em que se insere esta investigação, orientada particularmente para os profissionais de Serviço Social, é fundamental determo-nos num dos pontos chave da ação social e das relações humanas: a relação de ajuda. A relação de ajuda orientada para os interesses/necessidades das pessoas, permite, não só a construção da identidade pessoal (somos-para-ser-em-relação) como da identidade profissional (as profissões de ajuda cumprem-se num outro sujeito e o humanismo vive-se pessoa-a-pessoa). Permite de igual forma influenciar, como já referimos, as competências de outros profissionais e da própria intervenção, assim como contribuir para a existência de um referencial ético e operativo baseado nesses valores que podem advir da inteligência emocional e da inteligência espiritual (quadro 1 e 2).

*Quadro 1- Características da Inteligência emocional (Fonte: Goleman, 1997)*

---

Autoconsciência  
Tomar decisões pessoais  
Gerir sentimentos  
Lidar com o stress  
Empatia  
Abertura  
Introspeção  
Autoaceitação  
Responsabilidade pessoal  
Assertividade

---

---

Cooperação  
Saber resolver conflitos  
Comunicador

---

*Quadro 2 – Características da Inteligência espiritual (Fonte: Zohar e Marshall, 2004; Torralba, 2010)*

Cuidado  
Compreensão  
Transformação pessoal  
Irmandade  
Liderança e serviço  
Criatividade  
Consciência crítica e autocrítica  
Reagir ao eu mais profundo  
Capacidade de usar e transcender as dificuldades  
Ser contra-corrente  
Relutância em prejudicar outrem  
Sentido dos limites  
Transparência e recetividade  
Equilíbrio interior  
Ligação ao sentido e ao valor  
Capacidade de lidar com a morte

Como refere Torralba “partimos da tese segundo a qual o ser humano goza de um sentido espiritual que tem necessidades de ordem espiritual que não pode desenvolver nem satisfazer de outro modo senão cultivando e desenvolvendo a inteligência espiritual” (Torralba, 2012: 17)<sup>59</sup>, como desenvolvendo e integrando a inteligência emocional. Estas competências operacionalizam-se e desenvolvem-se na relação de ajuda. A relação de ajuda não é só um espaço-tempo de resolução de problemas e aplicação de políticas sociais. É um espaço-tempo de devolução – se não chamada de atenção – da identidade pessoal. Não se trata somente de uma identidade de cidadania, mas nesta a identidade cultural, espiritual, religiosa, social que habita cada pessoa. As inteligências espirituais e emocionais possibilitam, face a pensamentos, emoções, expectativas, formar uma imagem do que realmente somos (cf. Torralba, 2010: 117).

Sorrir, ser empático, proteção aos mais frágeis, cuidar, capacidade de integrar o sofrimento, acolher a diversidade, aplicar a justiça, agradecer, potenciar a verdade, ser persistente e paciente,

---

<sup>59</sup> Traduzido do original “Partimos de la tesis según la qual el ser humano goza de un sentido espiritual que padece unas necesidades de orden espiritual que no puede desarrollar ni satisfacer de outro modo que cultivando y desarrollando su inteligencia espiritual” (Torralba, 2010: 17).

ser grato, de nos surpreendermos, admirarmos, elevarmos a pessoa, desenvolver atitudes de compaixão autêntica, humildade, criatividade, ser autodeterminado, devolver segurança, responsabilidade, liberdade, são qualidades do ser e do agir pessoal e profissional que detetamos no contacto com um outro. E são qualidades que acrescentam valor. Valor pessoal a si e aos outros.

Não falamos do valor no sentido de reconhecimento, mas no valor no sentido de elevar a pessoa ao seu expoente máximo, à sua melhor versão, à condição original. Carlo Strenger define que “todos nós começamos num estado de graça. Somos amados pelo que somos, nesse momento, imediatamente antes do pecado original do autoconhecimento, no paraíso intemporal; sem conhecimento da passagem do tempo e da mortalidade” (Strenger, 2012: 68).

É este estado de graça do Homem original que a inteligência emocional e a inteligência espiritual poderão ajudar a vivenciar em contexto de ajuda, nos profissionais de Serviço Social. Sobre isto nos debruçaremos no próximo capítulo.

## Síntese

Viajamos ao centro do cérebro humano e à sua constituição anatómica. Partindo desta e das descobertas das neurociências, entendemos que é possível identificar no sistema fisiológico determinadas reações face a determinados estímulos que desencadeiam emoções, sentimentos, interpretações da vida.

O desenvolvimento do cérebro é condicionado pelo desenvolvimento humano (estímulos do meio envolvente) que depois se reflete nos diferentes sistemas que compõem o ser humano (motor, verbal, sensitivo). De igual forma, as emoções e o sentido de vida e da existência estão condicionados a uma dimensão fisiológica do cérebro.

Assim, a inteligência emocional e a inteligência espiritual constituem uma parte das inteligências do ser humano, com características muito bem definidas. Estas duas inteligências, não estão

condicionadas à inteligência cognitiva, mas, de igual forma, precisam de ambientes estimulantes para o seu desenvolvimento.

A presença de uma e/ou outro no processo de relação de ajuda é o que pode contribuir para um maior significado da profissão e do sistema de relação profissional-utente.

## CAPÍTULO IV - INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E INTELIGÊNCIA ESPIRITUAL E HUMANIZAÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL



## Introdução

O presente capítulo pretende introduzir-nos numa compreensão mais pragmática e prática da ação da inteligência emocional e da inteligência espiritual no Serviço Social. De igual forma nos ajudará a entender as competências associadas à inteligência emocional e à inteligência espiritual que têm repercussões no agir do assistente social, pois “a profissão constitui por si uma oportunidade de conciliação entre as coisas que normalmente julgamos separadas: a prática e a teoria; a tradição e os anseios pessoais; a vida como experiência e a experiência de vida; a obrigação e a liberdade; o espírito e a técnica” (cf. Cadernos de Serviço Social, Boletim Trimestral das Trabalhadoras Sociais Portuguesas, 1956: 7).

A inteligência emocional e a inteligência espiritual, enquanto possíveis realidades pessoais e profissionais, podem cruzar-se e complementar-se e contribuir assim, para uma transformação e mudança social que se quer integrativa de cada um dos indivíduos. Pensamos que conjunção destas duas variáveis é o que poderá tornar sustentável a práxis profissional, o desenvolvimento pessoal, e, conseqüentemente, o processo de/do Serviço Social.

Procuraremos aprofundar qualidades que expressam as competências da inteligência emocional e espiritual enquanto motores de qualidade e bem-estar, quer para o próprio profissional, quer para aqueles que procuram a sua ajuda.

O Serviço Social pelas suas funcionalidades, princípios e valores é humanizado, contudo fazer acontecer esta humanização no dia-a-dia da prática profissional, no contexto social em que vivemos, é um desafio, mas também imperativo. Nem sempre este processo de humanização se evidencia na prática, particularmente quando os próprios profissionais são instrumentalizados por políticas opressoras ou por políticas institucionais que põem em causa a própria defesa dos Direitos Humanos, para a qual o Serviço Social nasceu. O movimento de reconceptualização do Serviço Social é um desses momentos da história da profissão que veio justamente chamar a atenção para estes desvios, sublinhando a perspetiva libertadora (e por consequência

humanizadora) do Serviço Social, que, parafraseando D. Hélder Câmara, procura libertar os oprimidos da sua condição de infra-humanos e os opressores da sua condição desumana.

Assim, num contexto de sociedade em mudança, fazer acontecer um Serviço Social humanizado é, não só o cumprimento dos princípios da profissão como também a sustentabilidade da mesma, é a possibilidade do seu reconhecimento e afirmação do seu papel na sociedade e no espaço das Ciências Sociais. Fazer acontecer um Serviço Social humanizado poderá ser também a possibilidade de fazer vingar uma profissão que necessita de “viver em autenticidade, isto é, assumir perante si próprio os seus valores, saberes e práticas, de uma forma reflexiva e integrada” (Carvalho e Pinto, 2015: 90).

#### 4.1. A sustentabilidade emocional e espiritual como garante de humanização

Quando falamos de sustentabilidade emocional e espiritual, temos que nos deter nas características que envolvem uma e outra realidade, nas competências da inteligência emocional e espiritual sobre os quais iremos refletir neste capítulo. O desenvolvimento integral da pessoa e do profissional é captado a partir destas dimensões que, por princípio, serão os valores mais profundos que sustentam a vida e lhe dão sentido, também a vida no exercício da profissão.

No contexto da ação do Serviço Social que atua em áreas que envolvem a educação, a saúde, a política, a segurança social e no quadro do sistema económico mundial, não é indiferente esta luta desenfreada pelo lucro em muitas organizações em que o Serviço Social atua. Contudo, neste cenário, há também a preocupação e urgência de manter os princípios e valores humanos numa lógica de ação que o Serviço Social orienta para o bem maior de cada instituição: a pessoa humana. E é nesta lógica que a inteligência emocional e a inteligência espiritual podem ser garantia de humanização. O caminho para a humanização do Serviço Social pode ser envolvido por estas dimensões que caracterizam a inteligência emocional e a inteligência espiritual.

O segredo de uma ação com inteligência emocional e inteligência espiritual, antes de tudo, é o segredo de uma ação com inteligência e, nela, colocar os condimentos do “ser emocional” e do

“ser espiritual”. Assim, o segredo da ação está em descobrir o dom da própria pessoa enquanto pessoa, o que a define com uma identidade muito concreta, com um código genético específico. Este referencial é atribuído tanto ao assistente social como à pessoa que pede ajuda. O segredo da inteligência emocional e da inteligência espiritual está também, e de modo particular, em descobrir os dons de cada um, para lá do exercício profissional e elevar esses dons.

No quadro amplo e diversificado da ação do Serviço Social e dos desafios que se lhe colocam, sabemos que não é possível ter colaboradores, utentes, voluntários, gestores satisfeitos se não há este reconhecimento do seu ser pessoa naquilo que tem de mais essencial: o seu capital humano e, por isso, também o seu capital social, emocional e espiritual. E é este que pode gerar e garantir a sustentabilidade emocional e espiritual e poderá ser caminho para a tão desejada sustentabilidade económica e financeira. O bem-estar dos profissionais e dos utentes é ponte para um bem-estar económico e financeiro. Tudo flui. O trabalho que aparentemente gera desgaste, cansaço, conflitos, burocracia, competição desenfreada, imbuído com os princípios da inteligência emocional e da inteligência espiritual, cria capital.

Por melhorar qualidade das relações sociais, a inteligência emocional e a inteligência espiritual introduzem nelas mais confiança, densificando o capital social (sobretudo o *bridging*<sup>60</sup>), na medida em que cada pessoa que intervém na ação da organização coloca inteiramente a render esse capital e este lhe é reconhecido por todos os outros. Deste modo, a sustentabilidade emocional e espiritual é entendida pela solidez da ação de cada pessoa/profissional que terá, por princípio os ingredientes de que falamos no decurso deste nosso trabalho, segundo as perspetivas de Goleman (1997) e segundo a perspetiva da inteligência espiritual apontadas por Zohar e Marshall (2004) e Torralba, (2010) (cf. Fig. 9), num contexto de relação de ajuda.

Como veremos, algumas destas qualidades que se integram na inteligência emocional e espiritual fazem parte dos valores que sustentam os Direitos Humanos (Manual para Escolas e Profissionais de Serviço Social, 1999) que “têm uma importância central no papel desempenhado pelos

---

<sup>60</sup> O *bridging* é entendido como uma forma de estabelecer relações que estabelecem pontes entre as pessoas.

trabalhadores e escolas de Serviço Social na luta por uma educação orientada para os valores e todos os setores da sociedade e na formação dos profissionais” (idem. 30). Como já referimos, o processo de humanização dá-se através da relação. Sabemos que “trabalhar com pessoas exige uma compreensão de que somos o produto da nossa própria história de relação e das viagens longas e emocionais complexas que definem essas histórias” (Howe, 2009: 193). Mas é esse trabalho que diariamente é exercido por profissionais do Serviço Social “o pedaço do mundo em que os assistentes sociais estão interessados são as pessoas – pessoas que se encontram em dificuldade e que são causa de dificuldade...os sentimentos tendem a aflorar com intensidade e os pontos de vista a chocar. Quando procuram lutar contra as consequências da pobreza ou responder a crianças com problemas, os assistentes sociais procuram explicações, querem saber o que “marca” as pessoas e porque é que há privação no meio da abundância” (idem. 45).<sup>61</sup>

---

<sup>61</sup> Traduzido do original “el trozo del mundo en el que los trabajadores sociales están interesados es la gente – gente que se encuentra en dificultad o que son causa de dificultad...los sentimientos tienden a aflorar con intensidad y los puntos de vista a chocar. Cuando intentan luchar contra las consecuencias de la pobreza o hacer frente a los niños con problemas, los trabajadores sociales buscan explicaciones, quieren saber la “marca” a la gente y porqué hay privación en medio de la abundancia” (Howe, 1999: 45).

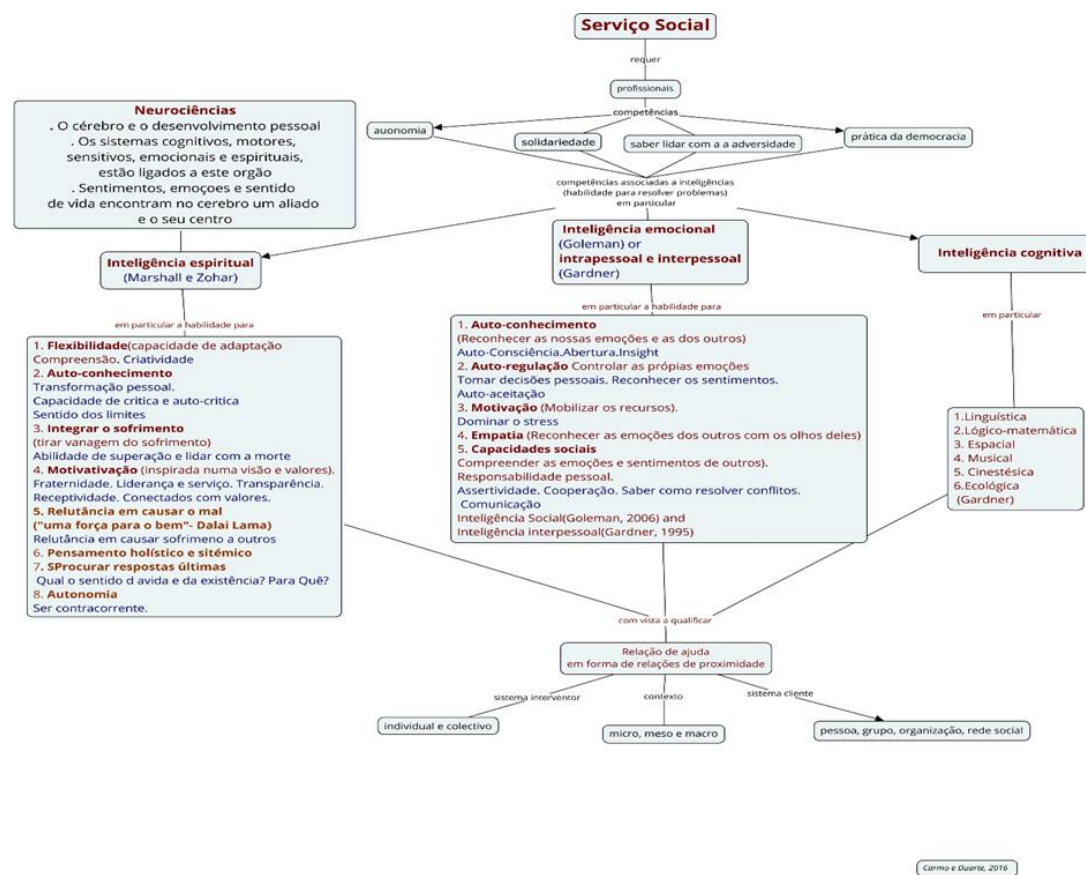


Figura 9 – Mapa conceptual sobre o lugar da inteligência emocional e da inteligência espiritual na humanização do Serviço Social, a partir de Goleman (1997), Zohar e Marshall (2004) e Torralba (2010).

#### 4.2. Características de um Serviço Social com inteligência emocional

No seu livro *The Emotionally Intelligent Social Work*, David Howe (2009) refere-nos que “as emoções, quando expressadas, têm que ter em conta o seu impacto nos outros”<sup>62</sup>(Howe, 2009: 172). Olharemos para cada uma das qualidades que constituem o mapa da inteligência emocional e entenderemos em que medida eles se operacionalizam na prática do assistente social, podem ser garantia de ações humanizadas e podem ser causa de impacto positivo nas pessoas. Howe, referindo-se à ação do Serviço Social, diz que “assistentes sociais emocionalmente inteligentes ajudam a vincular os utentes aos serviços e a sentirem-se seguros na relação, seguros o suficiente para se poderem explorar”<sup>63</sup>(idem. 182). A inteligência emocional na práxis do assistente social tem várias dimensões que se podem operacionalizar da seguinte forma:

- Autoconsciência - A autoconsciência nasce do autoconhecimento. O Assistente Social não tem só necessidade de se conhecer a si próprio, mas de se conhecer nas suas potencialidades e fragilidades. A sua perceção e conhecimento da realidade social, o confronto com essa realidade a partir de pessoas (histórias de vida) concretas, é parte do que o faz entender de uma forma real e evidente o contexto social em que vive. A leitura do estado da sociedade é dada ao assistente social por diferentes ângulos, um deles o trabalho direto com pessoas - as quais, na sua maior parte, em contexto de fragilidade e vulnerabilidade social - o que permite expandir não só o seu conhecimento da realidade, mas, a partir desta, por princípio, alargar a sua consciência social<sup>64</sup>. Esta é também uma medida da autoconsciência de si, e de si na vida de outros. Uma autoconsciência de si e do meio envolvente é o que pode ajudar o Assistente Social a entender que “aquela situação poderia ser a minha” e desenvolver nele uma maior consciência social e um compromisso efetivo, enquanto profissional e cidadão. A autoconsciência passa também por conhecer as suas potencialidades e fragilidades, por deter informação precisa e rigorosa do contexto

---

<sup>62</sup> Traduzido do original: “Emotions, when expressed, also need to take account of their impact on others” (Howe, 2009: 172).

<sup>63</sup> Traduzido do original: “Emotionally intelligent social workers help contain service users and their feelings in a relationship that feel safe, safe enough for them to explore” (Howe, 2009: 182).

<sup>64</sup> A consciência social define-se pelo conhecimento que uma pessoa tem relativamente ao contexto e às vivências de outras pessoas e a forma como estas as podem prejudicar ou favorecer e parte do princípio de que entende as suas necessidades e busca uma resposta para as mesmas.

social e do mundo em que se insere e do seu lugar nesse mundo, sabendo que, muitas vezes o próprio exercício profissional é envolvido de risco, pois toda a prática de Serviço Social envolve implicitamente ou explicitamente, elementos de risco.

- Tomar decisões - Um dos princípios do agir de qualquer profissão é a autonomia nas decisões. Leal (1956) afirma: “quero crer que a autonomia do Serviço Social está, não propriamente nas contingências administrativas, mas na própria alma dos trabalhadores sociais, na plena consciência da sua profissão” (cf. Cadernos de Serviço Social, Boletim Trimestral das Trabalhadoras Sociais, 1956: 11). Esta autonomia está intrinsecamente ligada à consciência de ser livre e ter direito à liberdade que deveria ser “considerada, a par da própria vida, como o mais precioso dos bens humanos, intimamente relacionada com a dignidade e o valor da vida humana” (Manual para Escolas e Profissionais de Serviço Social, 1999: 31). O assistente social interage e age em equipa, porém, esta autonomia não está agregada ao seu local na hierarquia da organização e nem às tarefas que lhe são atribuídas, mas é consequente de uma autoconsciência e da consciência social, da capacidade individual de tomar não só a iniciativa para a resolução de determinada situação-problema, mas também da sua própria consciência e segurança de ser detentor de ferramentas, competências e conhecimentos que o levam a um movimento interior (decisão) que gera um ato que pode gerar uma mudança exterior (por exemplo: fazer um telefonema para ativar alojamento de urgência não é só uma tarefa em determinada organização, mas é parte de uma competência que o assistente social tem de pegar num telefone, comunicar e de lhe ser legitimado do lado de quem atende essa competência pessoal e profissional).
- Gerir sentimentos - A gestão de sentimentos e emoções é uma tensão e desafio permanente no agir do assistente social que vai desde a separação entre vida pessoal e profissional que passa pela capacidade de não transferir histórias de vida que acompanha/situações problema para contextos pessoais/familiares que possivelmente possa estar a vivenciar. Esta gestão passa pela capacidade de não se tornar uma esponja

(absorver toda a realidade) ou uma pedra (insensível à realidade). A gestão de sentimentos passa pelo reconhecimento dos mesmos e face a eles e com eles tornar-se um agente interventor eficaz. Howe refere que “antes de o trabalhador poder estar em contato com os sentimentos do cliente, deve primeiro reconhecer e compreender os seus próprios estados emocionais e o poder que eles têm de o afetar, especialmente no que se relaciona com os outros que precisam, como a angústia, raiva e desespero”<sup>65</sup> (Howe, 2009: 185). De igual forma, uma intervenção com inteligência emocional que pressupõe uma atenção aos sentimentos de um Outro. Para Carvalho (2016) “reconhecer os sentimentos da pessoa é reconhecer que os cidadãos devem exprimir o que sentem de forma aberta, mas também que estes não fiquem submersos ou reprimidos” (Carvalho, 2016: 83).

- Lidar com o stress - A gestão do stress e no contexto do trabalho com populações vulneráveis que procura apoiar e da ameaça de *burnout*, resultante da pressão quotidiana a que está sujeito, é uma tarefa diária do assistente social, pois “tal como as doenças físicas são reflexo do meio ambiente, também o sofrimento emocional e psicológico aparece num certo contexto circunstancial(...)nas sociedades industriais e urbanas em vez de doenças provocadas pela água, encontramos doenças relacionadas com o stress” (Dalai Lama, 2000: 14). Entre o aceleração e a pressão da carga de burocracia e as exigências de sistemas de qualidade, o amontoamento de casos e problemas sociais e a lentidão na resposta às necessidades, há um equilíbrio mental que pede constante atenção. Segundo Howe, “no trabalho social, os empregados ansiosos e stressados aumentam a insatisfação do utilizário de serviço levando a resultados pobres”<sup>66</sup>(Howe, 2009: 191). Em função dos níveis de stress e da capacidade de lidar com ele é que o profissional terá uma postura mais calma ou mais agitada. Para Howe “organizações e trabalhadores que entendem da psicologia humana quando está sob stress e profissionais e organizações que são emocionalmente inteligentes, não só oferecem serviços mais humanos, como também fornecem

---

<sup>65</sup> Traduzido do original: “Before the worker can be in touch with the feelings of the client, she must first be acknowledge and understand her own emotional states and the power they have to affect her, particularly as she relates with others in need, distress, anger and despair” (Howe, 2009: 185).

<sup>66</sup> Traduzido do original: “In social work, anxious practitioners and stress employees increase service user dissatisfaction leading to poor outcomes” (Howe, 2009: 191).



intervenções eficazes”<sup>67</sup>(idem. 182). Esta postura permite, entre outros aspetos, um discernimento e lucidez nas decisões, uma escuta ativa e atenta, como também a capacidade de entender um Outro e criar a empatia que falaremos de seguida.

Empatia<sup>68</sup> - A empatia é entendida como a qualidade de me pôr “nos sapatos do outro”, ou seja, entender a realidade da pessoa, não só a partir da sua situação social (desemprego, vítima de maus tratos, abandono, imigrante irregular, presidiário...) como, e sobretudo, a partir da sua história e na forma como a pessoa integra e vive essa história na situação que apresenta (Caso 1). Dalai Lama descreve-a como a capacidade que todos temos para com os outros (...) significa a incapacidade de suportar a visão do sofrimento alheio (cf. Dalai Lama, 2000). Por sua vez, David Howe no seu livro *The Emotionally Intelligent Social Worker*, refere que “a capacidade de mostrar empatia, para ver e sentir o mundo a partir de outro ponto de vista, é uma qualidade muito importante que define o terapeuta bem-sucedido e o Assistente Social. Para nos conectarmos com outros significa que não estamos sozinhos”<sup>69</sup> (Howe, 2008: 173).

Caso 1 - “Hassan de oito anos de idade, foi encontrado por um assistente social numa barraca na praia nas proximidades de uma cidade dividida por uma guerra civil. Ele era um de oito irmãos e o seu pai trabalhava ocasionalmente, quando apareciam oportunidades. A sua mãe ficava em casa. Hassan estava deitado num colchão que quase flutuava no chão da pobre casa. Nunca tinha sido capaz de se sentar ou ficar de pé e ninguém tinha jamais tentado ajudá-lo. Os seus punhos estavam cerrados e nunca tinha sido capaz de abrir ou fechar as mãos. Não era, porém, intelectualmente limitado. Os seus pais tinham vergonha de ter um filho com deficiência e não falavam a seu respeito com ninguém. Tinham o cuidado de o

---

<sup>67</sup> Traduzido do original: “Agencies and workers who understand human psychology when it's under stress and practitioners and organizations who are emotionally intelligent not only offer more humane services, they also provide effective interventions” (Howe, 2009: 182).

<sup>68</sup> Para Edith Stein cuja tese de Doutoramento se centra na Empatia, numa busca de conhecer e compreender melhor a pessoa humana, a empatia é uma espécie de ato em que a pessoa capta a experiência de outros (cf. Machado, 2008) e que só é possível quando há uma correspondência entre o meu ser e o ser de outro.

<sup>69</sup> Traduzido do original: “The ability to show empathy, to see and feel the world from the other point of view, is a particularly important quality that defines the successful therapist and social worker. To connect with another means that we are not alone” (Howe, 2008: 173).

esconder, mas, por outro lado, não o maltratavam. Devido à falta de serviços no âmbito da comunidade para prestar assistência às crianças com deficiências, não tinham ninguém a quem pedir ajuda. A situação de guerra civil tornava ainda mais difícil a vida da família.

Um assistente social ofereceu à família um lugar para Hassan numa escola especial, bem como tratamento de fisioterapia prestado por uma organização não governamental que trabalhava na área. A família estava relutante em permitir que Hassan se juntasse ao projeto, mas acabou por se deixar convencer. Hassan beneficiou grandemente com isso e os pais ficaram orgulhosos quando ele conseguiu andar, utilizar bem as mãos, e pôde, por conseguinte, começar a frequentar a escola normal” (cf. Manual para escolas e Profissionais de Serviço Social, 1999: 108)

- Abertura - Esta pressupõe desfazer-se de preconceitos e uma exigência pessoal para não os formar. Passa por deter mais um código ético e deontológico em função do trabalho com a pessoa e a sua situação e ter menos um conjunto de regras sociais, morais, sexuais, religiosas/espirituais, do foro pessoal, que interferem na ação imparcial e justa face à realidade da pessoa e da sua circunstância. A abertura, passa pela capacidade de interculturalidade, interdisciplinaridade, interreligiosidade (procurar entender o Outro, ainda que seja possuidor de uma diferente cultura, crença, ou conceção do mundo e da vida), para adequar a melhor solução ao pior problema. Mas passa sobretudo pelo uso de uma ferramenta essencial no contexto de trabalho que é a relação humana que pressupõe uma abertura da mente (intercultural, interdisciplinar inter-religiosa) e do coração pois “uma das principais habilidades de assistente social é reconhecer e compreender estas dinâmicas de relacionamento”<sup>70</sup> (Howe, 2009:188).
- Introspeção - A capacidade de introspeção, como qualidade da inteligência emocional, é a capacidade que o assistente social tem de ler e entender os seus estados mentais. A introspeção é o que pode ajudar o assistente social a ler-se e a ler o mundo e a sua

---

<sup>70</sup> Traduzido do original: “One of the major skills of social worker is to recognize and understand these relationship Dynamics” (Howe, 2009: 188).

realidade. Um exemplo concreto seria a possibilidade de um assistente social natural de Cabo Verde entrar em profunda angústia<sup>71</sup> quando confrontado com o facto de, ao querer implementar um projeto social no seu país, similar a Lar, lembrar-se do lugar que os anciãos têm na sua sociedade e a forma com devem ser tratados. A introspeção é a possibilidade de autoconsciência e consequente reformulação da resposta social a partir do quadro de valores da sua sociedade e cultura. A introspeção define-se pela capacidade de ter um modo de refletir e interiorizar (meditativo) um modo operativo (instrumental). Para Torralba “o instrumental exerce-se basicamente para conseguir determinado rendimento, aspira a achar uma solução pragmática a um problema da vida quotidiana; enquanto que o meditativo nos orienta para a utilidade, mas situa o ser humano no centro do debate sobre a sua existência”<sup>72</sup> (Torralba, 2010: 139).

- Autoaceitação - Ligada à autoconsciência e ao autoconhecimento, a autoaceitação é entendida como o conhecimento que o próprio assistente social tem das suas potencialidades e fragilidades. Como as vive e integra. Isto passa pela aceitação de si mesmo, na sua história, no lugar de hierarquia que ocupa no trabalho, nas tarefas que lhe são atribuídas, nas possibilidades (ou não) de solução de um caso, na relação com os colegas de equipa. A autoaceitação é a ponta de equilíbrio entre o espectável e o acontecido, entre o sonho e a realidade, entre a esperança e o possível. Com frequência encontramos uma ação social que não corresponde e não responde de imediato às necessidades de um utente. O assistente social como mediador das Políticas Sociais, nem sempre fica bem consigo, com a organização, com o Estado, com a sociedade em geral, por perceber que no seu papel e na vida daquela pessoa em concreto, não consegue a inclusão social desejada e necessária. A autoaceitação, é, de certa forma, o que regula aquilo que seria desejável daquilo que legal e realmente foi possível.

---

<sup>71</sup> Situação analisada em contexto de acompanhamento de mestrando.

<sup>72</sup> Traduzido do original: “El instrumental se ejerce basicamente para conseguir un determinado rendimento, aspira a hallar una solución pragmática a un problema de la vida cotidiana; mientras que el meditativo no se orienta a la utilidade, pero sitúa al ser humano en el centro del debate sobre su existencia”. (Torralba, 2010: 139).

- Responsabilidade pessoal - Esta qualidade, na vida profissional e no assistente social, entende-se como saber o lugar e o papel na organização, no mundo em geral que “implica a adoção de medidas a favor dos que sofrem e das vítimas: defendê-los, patrocinar as suas causas e prestar-lhes auxílio” (Manual para Escolas e Profissionais de Serviço Social, 1999: 34). Cumprir com as tarefas que lhe correspondem com consciência ética e deontológica, perceber que é apenas um mediador e não um detentor, que “está de passagem” e não é eterno e onde se encontra a “noção de “depositário” segundo a qual tudo de que dispomos é posto ao nosso cuidado para ser utilizado em benefício de outros” (idem.), que os deveres e direitos que lhe assistem enquanto profissional são em função de um bem maior que é cada pessoa a quem é chamado a servir, “ dado que o serviço e o assumir de um compromisso para com os pobres e os necessitados” (idem.) são a razão de ser do Serviço Social.
- Assertividade - Como já referimos, é a qualidade de quem é assertivo, é a qualidade de quem “dá a medida certa, na hora certa à pessoa certa”. Como refere o ditado antigo, na atribuição do papel dos pais “com uma mão dá o pão e com outra a criação”. Sem imagens paternalistas, a aplicação prática no exercício do Serviço Social, é por exemplo ajudar a pessoa a ceder a uma medida social como é o Rendimento Social de Inserção, mas, e paralelamente, estabelecer um projeto de vida que leve a pessoa a uma autonomia efetiva, ao *empowerment*. A assertividade no Serviço Social é a qualidade de quem, com alguém, está num ponto de partida e faz entender à pessoa que há um outro ponto mais à frente onde ela pode e deve chegar. E fá-la chegar. O caso<sup>73</sup> que apresentamos, retrata esta realidade.

Caso 2 - A assistente social sabe somente que Sr. Arnold se apresentara na véspera no serviço onde ela trabalha e que pedira uma entrevista porque estava numa situação desesperada. “O Sr. Arnold apresenta-se ao encontro marcado. Não está barbeado. O seu aspeto era pouco cuidado (...). O seu rosto trazia uma expressão de

<sup>73</sup> Apresentação de caso em Cadernos de Serviço Social, Boletim das Trabalhadoras Sociais Portuguesas, Ano V – janeiro de 1962 – nº 14, pp. 18-22.

profundo ressentimento, eu sentia-o perturbado e tenso. Perguntou-me se eu já sabia o que tinha contado à rececionista na véspera e repetiu tudo o que tinha já dito. Disse que as coisas iam ainda pior que na véspera, porque ia ser posto na rua no dia seguinte de manhã. Tinha recebido o aviso de despejo. Com muitos detalhes contou-me como tinha chegado a este estado de coisas; a culpa era do seu contramestre, que lhe queria mal porque ele era militante sindical. Quando o caso passou ao tribunal, o contramestre declarou que poderia apresentar testemunhas. Todos aqueles a quem falou no caso lhe disseram que tinha razão. Dando um murro no estômago, disse que trazia um colete de gesso, tinha estado no hospital desde meados de abril até 10 de maio – e o contramestre continuava a dizer que não tinha havido acidente! Não está em condições de retomar o trabalho antes de 6 meses, e, mesmo depois disso, não sabe se poderá fazer o trabalho habitual. À medida que falava elevava a voz, e acabou em pé, gritando que me podia provar tudo isto, se eu desejasse. Podia informar no hospital ou no Serviço de Assistência de onde tinha vindo. Então não se via logo que ele era daquelas pessoas que não viriam pedir uma ajuda se não tivessem absoluta necessidade dela”? Eu disse-lhe que havia um meio através do qual ele poderia sair daquela situação (...). Então, ele voltou a sentar-se e começou a contar-me como se tinha dirigido a toda a parte antes de vir aqui, tinha esgotado todos os meios de empréstimos, posto os seus factos no prego e tirou as cautelas do bolso para, mas mostrar (...). Eu disse-lhe que ele tinha tido de provar muita coisas a muita gente. Respondeu-me que podia provar que tudo o que afirmara era verdade. Disse-lhe que devia ter sido difícil vir procurar-me (...). Ele disse-me que tinha sido muito duro, pois antes disto nunca pedira nada a ninguém. Possuía uma casa que tinha perdido por falta de pagamento de hipoteca; dava muito dinheiro em esmolas (...). Disse-lhe que era duro, para alguém que sempre tinha podido dar, ver-se obrigado a pedir ajuda (...). Disse-me que não tomasse para mim aquilo que me tinha dito sobre as agências e sobre outras pessoas; ninguém parecia compreender o quanto lhe era horrível encontrar-se naquela situação. Ele nunca tinha podido falar a ninguém como o estava a fazer agora (...). Muitas vezes ele tinha querido perguntar à sua mulher o que ela pensava, mas ela ficava para ali

e nunca dizia nada. Julga que ela se dá conta que, no momento, ele não pode trabalhar, mas tem o desejo de assegurar a existência da família. Disse-lhe que certamente estava a perguntar-se a si próprio o que eu pensava dele (...). Declara-se então que ninguém queria acreditar que ele não podia suportar a situação e que gostaria mais de trabalhar e cuidar da família. Alvitrei que poderíamos falar da situação atual. Eu dava-me conta que ele devia sentir a impressão de ter sido obrigado a vir até nós por ter sido expulso. Disse-me que detestava a ideia de ter de ir ao serviço de assistência porque não tinha sido atendido quando lá tinha ido na véspera, mas em seguida (...). Reflete um grande bocado e diz-me que talvez ontem não se tivesse explicado bem, e que se eu estava certa de que o serviço de assistência se ocupa de casos como o seu, ele voltaria lá. Assegurei-lhe que sim (...). O Sr. Arnold diz-me então que não sabe o que teria feito se não tivesse vindo aos nossos serviços. Queria-me agradecer por eu o ter escutado como eu o tinha feito (...). Algumas vezes ele chegou a julgar que ia enlouquecer e perguntou-me que interesse tinha em continuar a viver” (cf. Cadernos de Serviço Social, 1962).

Este exemplo espelha a relevância da assertividade e de ter sido esta a permitir iniciar o processo de ajuda.

- Cooperação - “Todo o Serviço Social carece da colaboração dos sectores em que pretende agir ou exercer a sua ação” (cf. Cadernos de Serviço Social, Boletim Trimestral das Trabalhadoras Sociais Portuguesas, 1956: 8). O desenvolvimento é irmão da cooperação. A cooperação, como qualidade da inteligência emocional é a capacidade de disponibilizar-se e disponibilizar os recursos para o bem de todos, “são contagiantes os assistentes sociais e gestores que são emocionalmente positivos e otimistas. Eles criam climas de boa-vontade, generosidade e cooperação”<sup>74</sup> (Howe, 2009: 191), o que resulta é o desenvolvimento social<sup>75</sup>. No plano do Serviço Social a cooperação dá-se, por exemplo, por colocar o ritmo

<sup>74</sup> Traduzido do original: “Equality contagious are the social workers and managers who are emotionally positive and optimistic. They creat climates of good-will, generosity and co-operation” (Howe, 2009: 191).

<sup>75</sup> Para Carmo e Esgaio (2014), na sua reflexão sobre a *ética e a responsabilidade: um imperativo para a educação par a cidadania*, apresentada no 3º Congresso Ibero-Americano de Responsabilidade Social, “ só é possível ter comportamentos socialmente responsáveis, encarando o Outro como pessoa com uma identidade própria se, previamente, for cultivada uma atitude de respeito pela diferença e de repúdio de quaisquer atitudes discriminatórias, sejam elas sexistas, idadistas, homofóbicas, racistas, xenófobas ou cronocêntricas. Através do reconhecimento da

do tempo do assistente social ao ritmo do tempo do utente; dá-se quando se disponibiliza viaturas, telefones, fotocopiadoras ao utente; quando providencia um alojamento (exemplo disso são os albergues) sem que haja um retorno material e imediato, mas, por princípio, um processo de mudança individual que contribui a médio e longo prazo para o tão desejado desenvolvimento social. A cooperação pode ser realizada pelo lado da solidariedade que “é outro valor intrínseco e fundamental que implica, não apenas a compreensão e empatia perante a dor e o sofrimento da Humanidade, mas também a identificação com os que sofrem e a defesa da sua causa. Espera-se que os assistentes sociais, não só estejam ao lado das pessoas que lutam, mas também que manifestem a sua solidariedade em palavras e ações face a quaisquer formas de negação de direitos políticos, sociais, económicos, culturais ou espirituais dos indivíduos” (Manual para Escolas e Profissionais de Serviço Social, 1999: 33).

- Saber resolver conflitos - A resolução de conflitos é uma das grandes qualidades da inteligência emocional, embora sejam “inevitáveis nas relações humanas, mas as formas de os solucionar podem ser pacíficas ou violentas, construtivas ou destrutivas” (idem. 35). O reconhecimento de emoções negativas em si e nos outros e saber amestrá-las e integrá-las, deixar expressá-las, mas não reger as decisões por elas e com elas. A resolução de conflitos passa, no plano da assistência social, por entender os desejos e vontades do utente, a política da organização e as diretrizes do Estado. Passa por reduzir os danos nas relações e nas pessoas e promover uma saudável convivência entre elas e o mundo pois “a evolução pacífica continua a ser o objetivo da luta do Homem pela liberdade, justiça e justiça social, e por um mundo onde os conflitos possam ser solucionados sem recurso à violência” (idem.).
- Comunicador - Segundo Brito, “tudo começa pelo ouvir” (Brito, 2011: 23). Na verdade, a relação de escuta é primordial para as interações existentes entre as pessoas. Assim, comunicar é uma arte de gerir mensagens onde o espaço, o meio envolvente, o clima relacional, o corpo, a história de cada pessoa, se tornam fatores que interferem nas

---

humanidade do Outro e da sua admiração, cada um interioriza as ligações e interdependências”, 20 a 22 novembro de 2014.

relações diárias, condicionando-as ou potenciando-as. Sendo que “a conversa com a pessoa que precisa de ajuda, é o instrumento essencial do assistente” (cf. Cadernos de Serviço Social, Boletim Trimestral das Trabalhadoras Sociais Portuguesas, 1958: 42), a comunicação, e no plano do Serviço Social – como noutras profissões de relação de ajuda – requer o uso de palavras mas muito mais saber ler as “entrelinhas”, ou seja, o não dito. Embora este não dito seja muitas vezes expressado pela linguagem corporal, pelo olhar, o timbre de voz, os silêncios. O assistente social deve saber perscrutar esta linguagem e ter a capacidade de compreender que a atenção ao outro é a atenção a si mesmo pois, como refere Carmo (2014a) “ não é possível uma democracia funcionar com eficiência sem que haja uma comunicação de qualidade: para ter eficiência, isto é para atingir resultados aceitáveis com o mínimo de energias gastas, é fundamental que a comunicação seja clara, rigorosa, sem mal entendidos, evitando ao máximo os ruídos deformadores” (Carmo, 2014a: 170). A comunicação que fazemos com o outro é a comunicação que o profissional faz com ele próprio. Brito (2011) refere que o grande segredo está em que “a comunicação interna é a capacidade de “falar com os meus botões”. A comunicação externa é a capacidade de “falar com os botões das outras pessoas e quando estamos com os botões das outras pessoas, estamos sempre a ouvir-nos e a conversar connosco também” (Brito, 2011: 87).

#### 4.3.O Serviço Social com inteligência espiritual

O Serviço Social com inteligência espiritual, é o Serviço Social capaz de encontrar sentido e significado, quer na própria profissão enquanto garantia de humanização como em cada ação desenvolvida que é, em si, a manifestação concreta e visível desse agir. Emmons (2000) concebe este tipo de inteligência como o uso adaptativo que fazemos da informação espiritual para facilitar a vida quotidiana, resolver problemas e conseguir a realização dos nossos propósitos. Zohar e Marshall (2004) e Torralba (2010) apresentam-nos características da inteligência espiritual, como a criatividade, o serviço, a autodeterminação, entre outras. Nestas, há uma ligação ao agir do assistente social que procuramos apresentar neste ponto.



- **Cuidado** - A arte de cuidar é uma das maiores no Serviço Social. Remete para atitudes de ocupação, responsabilização e envolvimento afetivo com o ser cuidado. Cuidar constitui uma resposta solidária às necessidades e aos sofrimentos dos outros. O cuidar, também no plano da ação do Serviço Social, acontece de forma natural e espontânea, pois “viemos ao mundo e cuidaram de nós” (Borges, 2012: 105) e o participar e construir vida com o outro torna-se essencial nas nossas vidas. O cuidado é traduzido na ajuda e esta não é “simplesmente proporcionar melhores condições de vida, materiais, culturais e morais, dar-lhe informações úteis, facilitar-lhe o contacto com as inúmeras obras de assistência e previdência...ajudar alguém inclui tudo isso, mas é mais alguma coisa: ou melhor, é tudo isso realizado de uma maneira mais humana. É, na medida do possível, ajudar a pessoa em questão a tornar-se alguém, quer dizer, a tomar ela própria conta da sua existência, a utilizar ela própria os múltiplos meios que a sociedade lhe oferece, a resolver por si os problemas e as dificuldades de que era vítima” (cf. Cadernos de Serviço Social, Boletim Trimestral das Trabalhadoras Sociais Portuguesas, 1959:51), ou seja, devolver a pessoa à sua condição e dignidade original.
- **Compreensão** - A palavra compreender pressupõe um acolhimento da realidade de um Outro. Realidade na sua história e realidade na sua circunstância (Caso 3). Casar a compreensão com o acolhimento é muitas vezes garantia, já em si, de mudança de vida. A compreensão e o acolhimento em si mesmos podem não alterar a realidade imediata, mas o seu efeito na pessoa é muitas vezes motor de mudança.

Caso 3 - “António é uma pessoa em situação sem abrigo. Todos os dias quer falar com a Assistente Social. A sua aparência andrajosa e o cheiro que resulta da falta de higiene, deixa-a muitas vezes zangada com o utente porque vezes sucessivas lhe diz que quando lá for, deve ir limpo. Ainda sem ter o resultado de uma avaliação psicológica, a assistente social desconhece que o António carrega uma depressão profunda. Quando acede ao relatório entende os motivos desta ausência de higiene e define um plano diário em que ele irá ao Centro de Acolhimento e será acompanhado por um monitor para garantir a higiene diária. Os efeitos são

imediatos na vida de António que esboça um sorriso por ter esta ajuda e o resultado é uma colaboração maior no plano individual que foi estabelecido para ele”.<sup>76</sup>

- **Transformação pessoal** - A transformação pessoal e no plano das qualidades da inteligência espiritual, é o que entendemos como o resultado de um processo de desenvolvimento pessoal que aponta para a “melhor versão” do profissional. Entendemos que a transformação pessoal resulta num “vestir a camisola” e encarna de forma visível e concreta quer os princípios e valores da profissão como a missão da instituição/organização em que trabalha. A transformação pessoal resulta em valores como a gratidão, a capacidade de elogiar, escolher o bem em detrimento do mal, saber resolver pequenos/grandes problemas, ser alegre. Ter consciência do “aqui e agora”. Capacidade de se admirar com pequenos gestos. A transformação pessoal resulta não numa atitude de infantilismo, mas na posse da pureza do olhar da infância, em que tudo era novo e por isso, despojado de maldade. A transformação pessoa é esta capacidade que o profissional tem, no contexto de relação de ajuda, de olhar com olhos novos para uma realidade que, muitas vezes, é demasiado antiga para ele.
- **Irmandade** - O conceito de irmandade remete-nos para a consciência de uma Casa Comum que todos habitamos e que somos corresponsáveis pela mesma. No plano da relação de ajuda do Serviço Social, o conceito de irmandade é saber, antes de mais que aquela pessoa é feita da mesma matéria-prima que eu, que incorpora o mesmo tecido social que eu e que as suas ações, como as minhas ações, influenciam todo o contexto social. Implica a fraternidade, valor proclamado nos princípios da Revolução Francesa e na Declaração Universal dos Direitos Humano. No quadro da ação do Serviço Social, esta irmandade transpõe-se para a consciência de cidadania e, nesta consciência, o assistente social é mediador para que a pessoa que procura ajuda possa aceder aos direitos e deveres que lhe estão consignados. A fraternidade universal, ou seja, a comunhão e a relação entre todas as pessoas são princípios da ação do Serviço Social.

---

<sup>76</sup> O relato desta história, usando nomes fictícios, assenta na experiência de trabalho de 10 anos, da investigadora, com população em situação sem abrigo.

- Liderança e serviço - Joseph Yosi Amram (2008) na sua tese de Doutoramento sobre *The contribution of emotional and spiritual intelligences to effective business leadership* refere que “líderes espiritualmente inteligentes envolvem-se no trabalho motivados por recompensas que vão para além de considerações financeiras e de estatuto, mas sim, por um sentido de propósito e de serviço. Este sentido e propósito relacionam-se com elementos de motivação e transformação que constituem a teoria da liderança em que os líderes dão significado aos próprios seguidores, através de objetivos comuns”<sup>77</sup> (Amram, 2008: 52). O princípio da liderança, integrado na inteligência espiritual e no contexto do Serviço Social, é o que permite, por um lado, colocar ao Serviço de um Outro todas as capacidades e competências, e, por outro lado, impulsionar e mover as competências de outros. No Serviço Social, uma liderança com inteligência espiritual, no contexto da relação de ajuda, afirma-se pela capacidade que o assistente social tem de ajudar uma pessoa em contexto de fragilidade e vulnerabilidade até a uma meta de emancipação e autonomia efetiva. O assistente social, não é só um possível gestor de casos. O assistente social é a alavanca, pelo testemunho, presença efetiva e instrumento que suporta a ação, da resolução de um caso.
- Criatividade - Na criatividade reside a capacidade de evolução humana. O poder da criatividade resulta também da capacidade de adaptação do ser humano. Mais simples ou mais complexa, a criatividade exige uma construção mental e uma operacionalização materializada de uma nova forma. David Bornstein (2007) no seu livro *Como mudar o mundo, os empreendedores sociais e o poder das novas ideias*, refere que “é preciso pessoas criativas, com uma forte determinação e uma vontade invencível para impulsionar a inovação de que a sociedade precisa para atacar de frente os problemas mais complicados” (Bornstein, 2007: 29). Na relação de ajuda no Serviço Social, entende-se como a capacidade que o assistente social tem, de face a um contexto sócio-político-

---

<sup>77</sup> Traduzido do original: “Spiritually intelligent leaders would engage in their job motivated by rewards that go beyond financial and status considerations but rather view their work through a sense of purpose and a call for service. This sense of purpose and/or call for service would relate to the inspirational motivation elements of transformational leadership theory in which leaders provide meaning to followers through shared goals” (Amram, 2008: 52).

cultural-geográfico, criar outros instrumentos, para além dos habituais e estandardizados, na intervenção social (Caso 4).

Caso 4 - “A minha viagem a Bombaim tinha como objetivo entrevistar Jeroo Billimoria<sup>78</sup>, a fundadora da Childline (Linha de Apoio às crianças), uma linha que funcionava 24 horas por dia, de apoio e emergência, destinada a crianças em risco. Na Índia há milhões de crianças a viver nas ruas, a trabalhar como mão-de-obra infantil (...) imaginava as chamadas de emergência que caíam na Childline, feitas a partir de outros bairros pobres similares que circundavam a cidade – centenas de chamadas -, relatando agressões, abusos, abandono, assaltos, tuberculose, diarreias, icterícia, SIDA, e nem sequer conseguia imaginar como é que, no caos de Bombaim, um tal sistema pudesse funcionar (...) de acordo com os relatórios que tinha em mãos, a Childline tinha começado a funcionar em Bombaim em 1996; em 1998 já se tinha estendido a outras cidades. Em março de 2000, estava a funcionar em 11 cidades. Em 2002, em 30(...) a Childline planeou uma série de seminários e, em junho de 2002, em conjunto com o Instituto Nacional para a Defesa Nacional, entidade governamental, e 78 organizações associadas, lançaram a Iniciativa Nacional para a Proteção da Criança” (Bornstein, 2007:107-132).

- Consciência crítica e autocrítica - A capacidade de análise, de visão analítica e crítica diante do mundo e da realidade social é o esperado no interventor social. É o caminho de quem quer conhecer e compreender a realidade social. Não se espera apenas que o assistente social faça uma aplicação prática das políticas e/ou medidas sociais, mas que as questione, que colabore na sua construção. Não se espera que o assistente social seja um mero executor de tarefas e práticas interventivas, mas que seja capaz de reflexão dessa prática e de investigação da mesma. Assim, a consciência crítica e autocrítica estão intimamente ligadas ao conhecimento e à compreensão e “são coisas importantes que levam a um profundo compromisso com o mundo exterior ou interior” (Zohar e Marsall, 2004:264).

---

<sup>78</sup> Jeroo Billimoria “decidiu-se então dedicar-se ao trabalho social. Matriculou-se no *Tata Institute of Social Sciences-TISS* (Instituto de Ciências Sociais Tata), um dos principais institutos indianos dedicados à assistência social” (Bornstein, 2007: 115).

- Reagir ao eu mais profundo - Quando falamos da reação ao eu mais profundo, como qualidade da inteligência espiritual, referimo-nos à capacidade que a pessoa tem de escutar a sua “voz interior” e o que lhe dita para um estar bem, consigo e com o mundo. O eu mais profundo é a capacidade de diagnosticar e identificar os sentimentos e emoções e dar-lhes uma resposta. É a capacidade de conviver com as perguntas que não têm resposta. Para Torralba (2010), “a inteligência espiritual ajuda a fazer perguntas. Uma pessoa aprende a conviver com elas...a vida do ser humano espiritualmente ativo decorre de se interrogar constantemente”<sup>79</sup>. (Torralba, 2010: 139). Reagir ao eu mais profundo ou, dito de outra forma, atender ao eu mais profundo, é a capacidade de parar e a pessoa sentir-se a ela própria. No contexto da relação de ajuda, este exercício não é fácil pelo que o Assistente Social poderá ele próprio marcar tempos de paragem individual para se escutar. Esta escuta pode também fazer-se pelo exercício da intervenção ou supervisão profissional.
- Capacidade de usar e transcender as dificuldades - A inteligência espiritual enquanto motor de outras qualidades, age pela capacidade de superação que se traduz em transformar os obstáculos em aliados. São inúmeros os obstáculos com que o Assistente Social hoje se depara, quer a nível pessoal como profissional. No plano profissional, passa pelo próprio reconhecimento e lugar da profissão e a representação da mesma diante dos utentes. Com facilidade o assistente social é transformado num “dador de subsídios” e menos em reconhecimento técnico-científico de alguém que colabora na construção da coesão social e da orientação coletiva. Usar as dificuldades e transcendê-las é usar o trampolim da mudança que o Serviço Social é chamado a realizar.
- Ser contracorrente - A imagem do Homem “laissez faire, laissez passer”, ou mesmo da atitude anímica e conformada com o mundo, é o que menos se espera no Serviço Social. Ser contracorrente, e no plano da relação de ajuda, da aplicação de políticas sociais e organizacionais, é ter a capacidade de questionar instâncias superiores, em nome do bem-

<sup>79</sup> Traduzido do original: “La inteligencia espiritual faculta para suscitar preguntas...la vida de un ser humano espiritualmente activo transcurre interrogándose constantemente” (Torralba, 2010:139).

comum e do bem de cada pessoa. Ser contracorrente é capacidade de análise crítica e prática de forma a não se deixar levar pelo “politicamente correto” e comportamento vigente, mas entender de forma clara e sólida, o que é melhor para aquela pessoa, naquela situação concreta, ainda que as massas ditem o contrário.

- Relutância em prejudicar outrem - Em Serviço Social, prejudicar alguém, contraria os próprios princípios da profissão. O assistente social com Inteligência Espiritual é aquele profissional que não terá tempo no seu calendário e tempo laboral para lesar a pessoa. Se o princípio da ação é como que uma “medicina social” o investimento de todas as suas forças, conhecimento, capacidades, é na cura do tecido social. Sabemos que, por princípio, “mais do que outros profissionais, os professores e trabalhadores sociais estão conscientes de que as suas preocupações se relacionam intimamente com o respeito pelos Direitos Humanos” (Manual para Escolas e Profissionais de Serviço Social, 1999: 26).
- Sentido dos limites - Dos seus limites e dos limites da sua ação. Ter consciências dos limites é perceber o seu campo de ação e as ferramentas que nele pode usar. É ter consciência de um trabalho que se quer complementado com outras profissões (Caso 5); é ter consciência que o resultado que se esperava do acompanhamento de determinado caso não está a resultar e passa-lo a outro colega. O sentido dos limites aponta para uma qualidade de uma grandeza enorme: a humildade<sup>80</sup>.

Caso 5 - “A Carla exercia a função de assistente social numa organização de apoio a refugiados e candidatos a asilo. Alguns desses candidatos sofrem depressões e outras doenças do foro psiquiátrico face a perseguições e a traumas de guerra. Muitos desses refugiados provêm de países africanos onde a guerra é uma constante. Muitas são guerras étnicas e religiosas. A Carla acompanha um refugiado da Serra Leoa num hospital psiquiátrico. O médico referiu que o mesmo não poderia permanecer em locais com muitos estímulos e ruído como era o caso da pensão onde residia. Assim, a Carla orientou-o para um quarto privado na mesma

---

<sup>80</sup> A palavra humildade vem da palavra *húmus*, ou seja, o que é essencial.

pensão e articulou com o serviço de apoio domiciliário para apoiar e facultar as refeições. Passados alguns dias, o refugiado dirigiu-se à Carla referindo que há dois dias não se alimentava. A alimentação que lhe era facultada pelo serviço era confeccionada com certos alimentos que não eram aceites pela sua religião. Assim, a Carla reconfigurou a intervenção em função desse facto, contratualizando com um restaurante específico para o acesso a alimentação adequada” (cf. Carvalho, 2016: 119).

- **Transparência e recetividade** - A clareza no discurso, das possibilidades. A não criação de falsas expectativas e o acolhimento a novas e diferentes alternativas é o que torna a ação do Serviço Social eficaz.
- **Equilíbrio interior** - Este equilíbrio manifesta-se nos gestos, no olhar, na arrumação que o próprio assistente social dá ao seu local de trabalho. É o que designamos por paz interior que se manifesta exteriormente. Aponta para a consistência interna, manifestada de forma efetiva na relação de ajuda e com os seus pares, aponta para a possibilidade de ganhar distância de um objeto/problema, “distância do que acontece, do belo e do feio, do mal e do bem, de tudo quando sucede nas nossas circunstâncias” (Torralba, 2010:252). No plano da ação do Serviço Social, os dilemas<sup>81</sup> éticos são momentos de decisão em que podem manifestamente colaborar para esta ausência de paz quem podem colaborar para quadros de ansiedade e angústia que não favorecem o discernimento nas decisões. O equilíbrio interior é a possibilidade de encontrar e executar soluções eficazes para uma situação-problema.
- **Ligação ao sentido e ao valor** - Quando falamos do sentido apontamos para a finalidade da própria profissão. Não o que sabemos e conhecemos nos processos mentais, mas sabemos-lo a partir da experiência prática. E o exercício da profissão que dá sentido e valor à própria

---

<sup>81</sup> Os dilemas entendem-se como problemas que podem oferecer soluções controversas ou inaceitáveis. Coloca a pessoa/profissional num espaço de dúvida perante uma escolha que tem que fazer, sendo que essa escolha nem sempre traz a satisfação plena que a pessoa/profissional quereria.

profissão. Por princípio, o assistente social tem na origem da procura deste curso a motivação que esta seria uma forma de contribuir para um mundo melhor. Este contributo é a consciência do seu lugar no mundo enquanto pessoa e cidadão. Em si mesma, a vida do profissional é já um valor. Ele torna-se multiplicador quando entregue ao serviço de alguém. Afinal, a pessoa e o profissional cumprem-se num outro pois “o campo de ação do Serviço Social é constituído pelas pessoas dos outros e os seus meios de ação são as próprias pessoas dos trabalhadores sociais. As relações do Serviço Social são relações diretas entre pessoas. E parece até que o êxito do Serviço Social está, na sua melhor parte, dependente da veracidade dessas relações” (cf. Cadernos de Serviço Social, Boletim Trimestral das Trabalhadoras Sociais Portuguesas, 1956: 9). Neste sentido, em cada ato profissional, o assistente social não deve perder de vista as suas duas funções permanentes: ajudar cada pessoa a sair da situação de carência em que se encontra e ajudar os sistemas-clientes a criar condições para o exercício dos seus direitos e deveres cívicos, políticos, económicos, sociais e culturais (cf. Falcão, 1979: 15-29, cit. in Carmo, 2014b: 73).

- Capacidade de lidar com a morte - Para Torralba (2010), “a inteligência espiritual predispõe o ser humano a formular a pergunta sobre o sentido da existência”<sup>82</sup> (Torralba 2010: 143), e o sentido da finitude. A consciência de “estar de passagem” pode demitir-nos de investir na vida. Projetar a vida no sempre presente, no aqui e agora, poderá ser a forma que o Assistente Social tem de investir tudo o que pode, tudo o que sabe, tudo o que tem, numa pessoa, em contexto de relação de ajuda.

Segundo Torralba, “uma transformação do mundo e a edificação da sociedade começa com o exercício da inteligência espiritual”<sup>83</sup> (Torralba, 2010: 299). Esta reflexão sobre as qualidades da inteligência espiritual, cujos casos apresentados ilustram o agir profissional envolvido dessas

---

<sup>82</sup> Traduzido do original: “A inteligencia espiritual presdispone al ser humano a formularse la pregunta por el sentido de la existencia” (Torralba 2010: 143).

<sup>83</sup> Traduzido do original: La transformación del mundo y la edificación de la sociedad empiezan com el ejercicio de la inteligencia espiritual” (Torralba, 2010: 299).

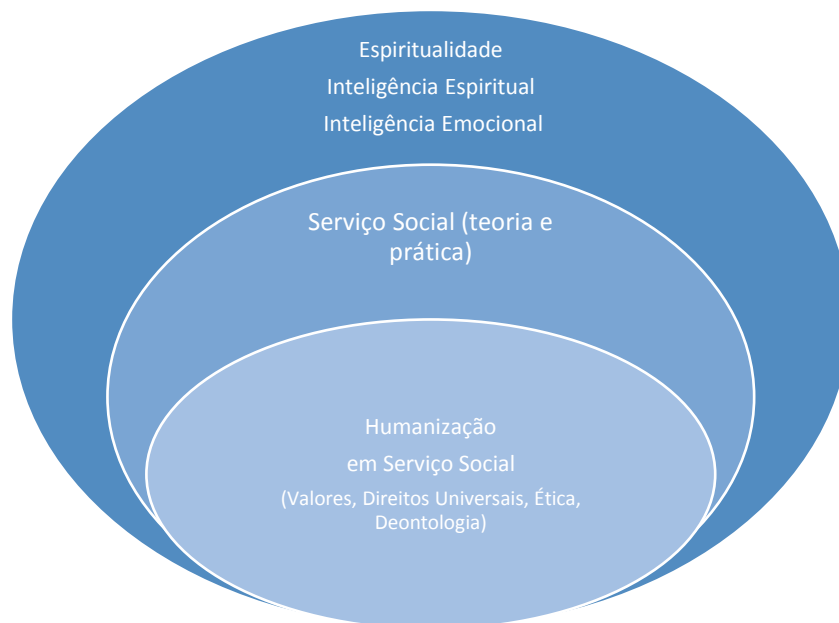


competências leva-nos a questionar de que forma uma e outra se cruzam e complementam. Disso falaremos no próximo ponto.

#### 4.4. O cruzamento e complementaridade da inteligência emocional e da inteligência espiritual em Serviço Social

A inteligência emocional e a inteligência espiritual cruzam-se e complementam-se, como acima descrito e apresentado nos diferentes casos, na ação diária do assistente social. Os modelos de inteligência emocional são convertidos num modelo de inteligência social onde a “recetividade social do cérebro nos obriga a ser sábios e a entender, não só o modo como os outros influenciam o nosso estado de ânimo e a nossa biologia, como também o modo como nós os influenciámos a eles” (Goleman, 2011: 17), ou seja, na capacidade de me relacionar com outros e, como já referimos, reconhecer as suas emoções e as minhas emoções a partir dessa relação. Essa capacidade de ser emocionalmente inteligente pode levar a que não só os assistentes sociais como as organizações não ofereçam só serviços humanizados, mas intervenções efetivas (cf. Howe, 2009: 182).

A inteligência espiritual é a competência que nos permite entender o sentido dessas emoções e procurar a melhor resposta na experiência vivencial do momento, que me permite avaliar o dia em “bom” ou “mau”, mediante a qualidade da relação e das emoções (positivas ou negativas) e do significado que elas têm na vida. Goleman fala de uma economia emocional, ou seja, as relações resultam em ganhos ou percas (cf. idem.). Assim, a inteligência emocional e a inteligência espiritual cruzam-se e complementam-se (Fig. 10) no quotidiano do exercício profissional, no olhar, no sorrir, no cuidar, no perdoar, no humor, ser capaz de agradecer, pedir desculpa, etc. e podem ter um efeito multiplicador.



*Figura 10– Modelo da integração da inteligência espiritual e inteligência emocional na prática do Serviço Social*

Na conferência da ARCIL-Associação para a Recuperação de Cidadãos Incapacitados, promovida em maio de 2016, a comunicação sobre o tema “o coração é um estômago vazio”, retrata a capacidade de cruzar e complementar estas duas competências, pelo relato feito por uma assistente social que procura pôr-se no lugar de um Outro, e entender de que forma a pessoa está a viver aquela situação e o lugar do assistente social nela:

“Hoje transporteimei-me para outra pessoa: sou a Amélia e tenho 53 anos. Como me defino? Podia dizer que até sou jeitosa, mas o que sou mesmo é uma desempregada, desalojada, desorientada. Despediram-me há 4 anos, desalojei-me há 2 anos e sou desorientada há...não interessa. Fui inscrever-me no Centro de Emprego. O técnico de lá é simpático. O Estado dá-lhe um salário para que me ajude a encontrar um emprego, mas há quatro anos que só lhe resta dizer-me que não há emprego. Antes, quando tinha casa e lá podia comer, ia buscar as refeições às cantinas sociais. Parece que o estado gastou uns bons milhões para que existissem as cantinas, onde alguns funcionários escolhem e confeccionam a minha comida. Agora que vivo na rua, vou comer a uma instituição. Há uma assistente social que tem o seu emprego lá e que me faz uns atendimentos e que me tenta ajudar. De outra

forma, tento inserir-me na sociedade. Todas as segundas-feiras vou ver a ementa da semana para saber o que vou comer durante toda a semana. Talvez tenha a sorte de comer um dos meus pratos favoritos. Todo aquele gás, aquela luz, aqueles funcionários, aquelas carrinhas, aquela comida, aquela água, aqueles telefones, aqueles materiais, devem custar uma pipa de massa..., mas, com sorte talvez o jantar de hoje valha mesmo a pena. Também vou buscar comida às carrinhas das equipas de rua. Fartam-se de andar de um lado para o outro. O que não deve ficar em gasolina, mas vá lá, há muito que não comia uma bola de Berlim.

Entretanto, com tanto tempo ganho pelo desemprego e perdido pelo excesso dele, comecei a desbaratar. Sabem, essas coisas das depressões e das oscilações de humor e da falta de motivação (ou de motivos para que a tenha) e lá me mandaram para um psiquiatra pago pelo estado que me encaminhava para a assistente social paga pelo estado para que me ajudasse nem que fosse a tirar um curso desses subsidiados e a arranjar um quartito que isto de andar a dizer aos doentes que têm de tomar a medicação certinha para aguentar o frio da noite não está previsto nas bulas dos fármacos. Fármacos entretanto cedidos por outra simpática assistente social, da junta de freguesia da minha zona que tem um projeto que se chama qualquer coisa solidário. Aliás, acho que neste meu estado de vulnerabilidade, sou como uma espécie de criança, filha de duas palavras que se casaram há algum tempo e que se chamam crise e solidariedade. Casamento sólido este! Eu é que nesta dependência toda, já vi que nunca mais deixo a casa do papá e da mamã.

Quando me sinto “suja” nesta vida já escrita por tantos senhores doutores, resta-me ir tomar um banho aos balneários públicos. Aí, encontro uma roupa que alguém solidário doou.

Gostava tanto de blusas às flores! Era assim que ia vestida para o escritório onde trabalhava. Eu era muito alegre, sabem? As flores eram o prolongamento desse cheiro de vida que agarrei como se fosse um jardim.

A funcionária paga para vigiar os balneários, dá-me umas calças à boca-de-sino e uma camisola de xadrez: “Vista que é quentinho”. Eu faço um sorriso. Compaixão é o que sinto quando me falam com “inhos”.

Ainda desfolho os jornais. Parece que a Comunidade Europeia vai gastar uns milhares de milhões com os pobres. Ou melhor, para pagar aos funcionários e gestores da minha pobreza. O Estado gasta tanto, mas tanto dinheiro comigo!!! A pobreza nunca teve tanto euro! Esses senhores do Estado mais os que acreditam neles e nesta estranha forma de estar, estavam mesmo a precisar que eu e os meus companheiros de rua e outros desempregados e mais desorientados, os ajudassem (fazíamos-lo de graça) a orientar-se e a ganhar cor baça pela luz dos gabinetes.

O meu sonho de hoje não é meu, é o nosso sonho: que um dia (mas já agora), percebam que com apenas uma migalha do que já gastaram comigo, eu poderia ser dona da minha própria vida. É que eu só precisava de um pequeno jardim onde coubesse uma flor. A minha flor!”<sup>84</sup>

A descrição fala-nos da atenção permanente que o assistente social tem para com um sujeito histórico, pois “a ajuda real que podemos dar aos outros é a de lhes fornecer a ocasião de retomarem confiança em si e de encontrarem alguém que se ocupe deles e os ame” (cf. Cadernos de Serviço Social, Boletim das Trabalhadoras Sociais Portuguesas, 1962: 11) que conhece a sua realidade, os seus passos. Intui os seus sonhos, os seus questionamentos e as possibilidades de resposta. A realidade do outro questiona o próprio assistente social que faz um exercício daquilo que Inácio de Loyola designa como sendo a “composição do lugar”. Ou seja, naquela descrição (ou naquela realidade) quem sou eu?

---

<sup>84</sup> Apresentação feita por Joana Nogueira, Assistente Social, no encontro promovido pela ARCIL em maio de 2016

#### 4.5. Quando o escolhido se torna o eleito: O Serviço Social Humanizado

A possibilidade de um Serviço Social com inteligência emocional e espiritual é a possibilidade de uma intervenção que podemos classificar como promotora de humanização na medida em que o Serviço Social é uma “interação humano a humano” (Payne, 2011: introdução), sabendo que “o ser humano é humano em todas as circunstâncias da vida e segue sendo-o também nas mais desfavoráveis e menos dignas. Sob nenhuma circunstância nega a sua humanidade, antes sim, toma partido dela de um modo incondicional”<sup>85</sup> (Torralba, 2010: 244).

Tomar partido num processo de humanização é ter/ser uma prática humanizada que “não se limita a uma rígida prática “baseada em evidências”, que conta com apenas algumas formas de entendimento. A prática humanista quer usar todo o conhecimento, todas as competências e toda a criatividade que os seres humanos já alcançaram”<sup>86</sup> (Payne, 2011: introdução).

Essa intervenção humanizada, e pelo que apresentamos anteriormente, não se pode qualificar como que com falta de rigor e ineficaz, imbuída apenas de “boa vontade”, “é esta dupla exigência que temos presente quando dizemos a cada passo que não basta ter boa vontade para fazer de alguém um bom profissional. Somos assim convidados a encarar as profissões como uma mistura de espírito e de técnica e a propor, como condição do êxito profissional, um razoável equilíbrio entre eles” (Cadernos de Serviço Social, Boletim Trimestral das Trabalhadoras Sociais Portuguesas, 1956: 6).

A emancipação da pessoa em relação de ajuda passa, muitas vezes pela atitude de “amor firme” do profissional, da exigência, do cumprimento de regras, “acreditando no valor da outra pessoa, no seu valor único, acreditá-la capaz de se realizar” (cf. Cadernos de Serviço Social, Boletim das Trabalhadoras Sociais Portuguesas, 1962: 23). Não se trata de bons sentimentos, mas de uma

---

<sup>85</sup> Traduzido do original: “El ser humano es humano en todas las circunstancias de la vida y sigue siéndolo también en las más desfavorables y menos dignas. Bajo ninguna circunstancia reniega de su humanidad sino que, antes bien, “toma partido por ella” de un modo incondicional” (Torralba 2010: 244).

<sup>86</sup> Traduzido do original: “But humanistic practice is not limited to rigid “evidence-based” practice, which relies on only some forms of understanding. Humanistic practice wants to use all the knowledge, all the skills and all the creativity that human beings have achieved” (Payne, 2011: introduction).

prática envolvida em humanização e a humanização requer elevar o outro ao seu expoente máximo, numa “passagem de orientação centrada nas necessidades para uma afirmação de direitos” (Manual para Escolas e Profissionais de Serviço Social, 1999: 25). É o que Daniel Goleman (2015), no seu livro *Uma força para o bem*, a visão do Dalai Lama para o nosso mundo, intitula de “compaixão musculada”, ou seja, a capacidade de responder de forma assertiva, diante de cenários de injustiça e de irresponsabilização. A “compaixão muscula” requer “justiça, em que todos são tratados da mesma forma; que depende da transparência, isto é, ser honesto e aberto; e responsabilização, ser capaz de responder pelas próprias ações” (Goleman, 2015: 113). Ora, sabemos o quanto é imprescindível esta ação no processo de ajuda e no processo de intervenção. Goleman ilustra com o seguinte caso:

“Um assistente social disse ao Dalai Lama que estava furioso com o elevado número de casos que lhe eram atribuídos e que excediam as suas capacidades de ajudar verdadeiramente os utentes. Preocupados com as crianças que era sua função ajudar, os assistentes sociais manifestaram-se em protesto e conseguiram que lhes fosse reduzido o número de casos. “Não nos podemos resignar” foi o grito de raiva<sup>87</sup> que mobilizou. Um pouco de raiva ajuda-nos a lutar contra a injustiça” (idem. 115)

Numa época global, mas ao mesmo tempo complexa como a que vivemos e de tantas certezas no campo da ciência, mas tantas incertezas no plano do cumprimento dos Direitos Humanos, a diferença do carimbo de marca do Serviço Social passa por uma prática construtiva. Os pressupostos para um Serviço Social humanizado encontram a sua possível resposta na inteligência emocional e na inteligência espiritual.

O que elas acrescentam ao Serviço Social é uma dimensão integrativa do ser humano e sabemos que a integração é a possibilidade de definir projetos de vida, “num mundo cada vez mais global, que inclui e exclui, e paradoxal também porque permite o acesso ao exótico, ao excêntrico, mas pressiona ao mesmo tempo a homogeneização, os seres humanos, quer individualmente, quer em grupos e comunidade, sujeitam-se à errância e, por isso, necessitam dos recursos que lhes

---

<sup>87</sup> Segundo Goleman, “o Dalai Lama acredita que a raiva bem conduzida pode ser útil de várias formas. A indignação moral pode motivar uma ação positiva” (cf. Goleman, 2015: 115)

permitem ancorar a identidade e aceder ao equilíbrio. Processo possível através da mobilização e desenvolvimento da inteligência espiritual” (Antunes e Silva, 2015: 42) e da inteligência emocional.

Pensamos que a mudança que se quer no mundo e na sociedade está nas capacidades humanas que cada pessoa possui, mas que nem sempre tem a perceção das mesmas ou são negligenciadas. A perspetiva é que as inteligências emocionais e espirituais podem ser exploradas quer na prática do assistente social como na investigação, como potencial que colabora na humanização do Serviço Social, numa sociedade em mudança. Como refere Ander Egg (1985) “a uma pessoa com muitos conhecimentos e capacidades técnicas, pode ser difícil proporcionar-lhe ou ensinar-lhe um sentido de serviço e missão. Ao contrário, a uma pessoa com qualidades pessoais (...) estará fortemente interessada em adquirir habilidades técnicas para servir melhor. (...) Uma pessoa solidária procurará capacitar-se para ser mais eficaz no seu trabalho em função do serviço que oferece; nunca poupará esforços para adquirir uma melhor formação para servir melhor” (Ander Egg, 1985: 197).

### Síntese

Neste capítulo apresentamos o que se pode caracterizar como a base onde assenta o nosso estudo empírico. Pensamos que a inteligência emocional e a inteligência espiritual, sendo competências, são também propostas para uma ação humanizada e humanizadora. Nesse sentido, esta ação é evidenciada em factos objetivos que constituirão o nosso foco de investigação.

Neste contexto é também uma proposta para tornar o Serviço Social, não só como uma profissão eleita no campo do conhecimento, mas, e sobretudo, eleita no campo das profissões cuidadoras, na medida em que a pluralidade e diversidade do seu campo de ação permite conjugar forças no sentido da coesão e da transformação social onde integramos de modo particular, a dignificação de cada ser humano.

As características que apontamos como possíveis na ação do Serviço Social, são também este convite a que, numa sociedade em mudança, os profissionais não optem pela resignação, mas por uma ação construtiva, pessoal e social.

## CAPÍTULO V- METODOLOGIA



## Introdução

A metodologia é parte fundamental e integrante de um trabalho científico. É por ela que chegamos à validação da nossa pesquisa, aos dados que nos permitem uma interpretação de determinada realidade e, se possível, à transformação dessa mesma realidade como parte dos objetivos do conhecimento e da ciência.

No ciclo dos métodos científicos nas Ciências Sociais impera um determinado paradigma metodológico em momentos diferentes da história destas Ciências, mais ou menos divergente na definição e uso de determinado método. Para A. Santos Silva e J. Madureira Pinto “o conhecimento não é um estado, mas um processo” (Silva e Pinto, 1999: 10). Assim sendo, a metodologia, assumida como um processo, construído e reconstruído, integra um conjunto de etapas em que cada uma está dependente e interligada a todas as outras. A metodologia implica um procedimento crítico de todas as etapas que constituem a investigação em torno de uma realidade. Essas etapas, sendo interdependentes, procuram, como resultado final, fornecer uma informação integral e integrada sobre a pesquisa.

É sabido que o Serviço Social trabalha com diferentes teorias, metodologias e métodos que permitem uma análise aprofundada da realidade social e de igual modo sabemos que a metodologia é imprescindível para conferir cientificidade a um objeto de estudo. De igual forma o Serviço Social requer uma metodologia que possa entender os diferentes ângulos da realidade social. O Serviço Social ao definir um objeto de estudo na sua ação investigativa, procura, depois de refletido e reconstruído, estendê-lo à prática. Partimos do pressuposto que a metodologia no Serviço Social, como parte das Ciências Sociais, com todos os seus instrumentos de suporte, nos levará a uma informação final cujo resultado é produzir conhecimento que seja útil para a mudança social.

O presente capítulo introduz-nos na justificação da metodologia e métodos adotados, o universo escolhido e a amostra constituída, a justificação dos processos e instrumentos de recolha de dados que foram utilizados e a forma como os interpretamos e as mais-valias que podem trazer aos processos de intervenção dos assistentes sociais, particularmente no que se refere à relação de

ajuda e às competências a ela associadas, tendo como referência o nosso estudo, ou seja, a inteligência emocional e a inteligência espiritual.

Ao centrar o foco da investigação nos profissionais de Serviço Social quisemos entender que reflexão fazem da sua prática profissional, quais os benefícios que tiram para si e para os destinatários da sua intervenção quando nesta são incluídos dimensões da inteligência emocional e da inteligência espiritual, independentemente do tempo de exercício profissional, pois sabemos que “a pesquisa qualitativa dá profundidade aos dados...oferece um ponto de vista recente, natural e holístico dos fenómenos” (Sampieri et al., 2006:10) e sabemos que as competências associadas à inteligência emocional e espiritual não são interdependentes do tempo de exercício profissional mas de uma série de fatores internos e externos que contribuem ou não para o seu desenvolvimento.

### 5.1. Itinerários de uma investigação

O enquadramento teórico apresentado nos capítulos 1, 2 e 3 e 4 introduziram-nos no campo das mudanças sociais e do lugar do Serviço Social na transformação do mundo. Vivemos tempos globalmente instáveis, no plano político, social, económico, emocional e espiritual. Ora, isso traz novos desafios, mas também novos constrangimentos a nível individual e profissional, manifestando-se no volume de trabalho, mas também na qualidade de respostas, nas vivências e comportamentos, nos sentimentos e emoções, no sentido de vida, desencadeados e manifestados e que depois se repercutem no processo da relação entre profissionais e utentes e entre o profissional consigo mesmo e que depois influencia toda a relação de ajuda, mas, por outro lado, trazem também desafios a todos os profissionais e, consequentemente, à dinâmica da prática que executam.

Assumimos que nestes processos de relação de ajuda estão envolvidos, como já referimos, competências ligadas à inteligência emocional e à inteligência espiritual. Queremos entender de que forma essas mesmas competências estando mais presentes na atuação dos assistentes sociais tornam a ação mais humana e humanizante e por isso seguimos o caminho de aplicação de duas

escalas, a escala da inteligência emocional e a escala da inteligência espiritual e uma entrevista semiestruturada a assistentes sociais.

No contexto do Serviço Social o trabalho faz-se pelo lado da aplicação de políticas e medidas sociais que muitas vezes não respondem às necessidades e complexidades dos problemas das pessoas. Neste contexto, que reclama discernimento, lucidez, e proatividade dos profissionais, nem sempre as condições pessoais e institucionais são promotoras das habilidades que se requerem e que se esperam de um assistente social, num processo de relação de ajuda. Daí que a pesquisa se centra nas dimensões da inteligência emocional e da inteligência espiritual, para entendermos de que forma estas são contributos para uma relação de ajuda mais humana. Para isso precisamos de toda uma construção da pesquisa.

A construção de uma pesquisa é um processo essencial para o conhecimento e a ciência, mas particularmente para a mudança social que desejamos. Por sua vez, a construção de uma pesquisa quantitativa e qualitativa é uma “abordagem interpretativa/qualitativa das questões sociais e educativas que procura penetrar no mundo pessoal dos sujeitos” (Coutinho, 2011:16). Uma investigação académica-científica é um espaço onde se procura expressar, “a voz, os sentimentos, os pensamentos e as práticas dos diversos atores que compõem o universo de uma pesquisa” (Minayo, 2009). Por isto, a par de métodos quantitativos quisemos adotar também de um método qualitativo que, como refere Uwe Flick, “é particularmente importante para o estudo das relações sociais dada a pluralidade dos universos de vida” (cf. Flick, 2005) e daí a aplicação de uma entrevista a uma parte do nosso universo do estudo.

A escolha deste método quantitativo e qualitativo, intensivo e extensivo, foi o que nos pareceu mais adequado para atingir os objetivos propostos.

Em termos quantitativos foi aplicado um questionário a 232 assistentes sociais e aplicação de entrevista a 41 assistentes sociais. A escolha deste processo extensivo-compreensivo permitiu termos a possibilidade de uma interpretação mais abrangente, um maior espetro em termos numéricos do campo de estudo pela metodologia quantitativa, e, por outro lado, um maior aprofundamento desse campo pelo lado do método qualitativo. O movimento destas metodologias dá-nos a possibilidade de alargar e aprofundar, simultaneamente, e também termos

a possibilidade de uma perceção mais abrangente do posicionamento dos assistentes sociais face ao tema investigado.

Para isso, precisamos de atender à natureza hermenêutica da pesquisa. O processo interpretativo integra várias etapas que passaram pela construção das hipóteses. Nas perguntas de partida, definimos como princípio de que a inteligência emocional e a inteligência espiritual contribuem para a humanização do Serviço Social, no contexto social atual. Estas estabeleceram-se da seguinte forma: A inteligência emocional e a inteligência espiritual contribuem para humanizar a intervenção do Serviço Social, numa sociedade em mudança? Nas decisões profissionais os assistentes sociais mobilizam competências da inteligência emocional e da inteligência espiritual que lhes permite humanizar a intervenção social? Uma relação de ajuda humanizada mobiliza mais as competências emocionais e espirituais na formulação de decisões profissionais?

Como objetivo geral estabelecemos analisar se a inteligência emocional e a inteligência espiritual potenciada na intervenção/relação de ajuda decorre da sensibilidade dos profissionais, da formação/experiência profissional e dos valores universais. Como objetivos específicos definimos: (1) compreender as implicações da integração da inteligência emocional e da inteligência espiritual na prática e ética profissional e nos processos de humanização (centrado na pessoa) na intervenção do Serviço Social ( relação de ajuda); (2) entender quais os benefícios retirados, por profissionais de Serviço Social, na intervenção, quando nesta são incluídos princípios da inteligência emocional e da inteligência espiritual; (3) analisar, nos processos de relação de ajuda, as competências profissionais decorrentes da inteligência emocional e da inteligência espiritual que conduzem à humanização do Serviço Social e (4) perceber no processo de decisão da relação de ajuda os procedimentos decorrentes da inteligência emocional e da inteligência espiritual que tipificam a intervenção do assistente social como uma profissão humanista. Neste processo interpretativo houve espaço para a revisão bibliográfica e documental, a escolha e construção de técnicas de recolha e análise de dados, e, por fim, a apresentação e análise dos dados. Tudo isto se deu em paralelo com a definição do campo empírico, condição imprescindível para a investigação.

Um plano de investigação, que se deu pelo método quantitativo e qualitativo, pressupôs uma revisão documental e bibliográfica. A revisão bibliográfica é um ponto de partida para entendermos o estado da arte do objeto investigado, mas também para entendermos que a

ciência pressupõe o conhecimento das diferentes abordagens que se fizeram ao objeto que se estuda como descrito nos capítulos anteriores. Pressupõe o respeito pela memória do conhecimento científico, ou seja, por aquilo que já se investigou, que foi o que procuramos realizar na fidelidade aos autores que investigam e aprofundam esta temática.

Para Fortin (2009) “rever a literatura equivale a fazer balanço do que foi escrito no domínio da investigação em estudo” (Fortin, 2009:73). A revisão documental e bibliográfica sobre o tema de investigação, anteriormente apresentada, permitiu-nos situar no estado da arte relativamente ao objeto de estudo, pois sabemos que esta revisão “consiste em identificar, obter e consultar a bibliografia e outros materiais que sejam úteis para os objetivos de estudo” (Sampieri et al., 2006:54).

O tema, ***Inteligência emocional e inteligência espiritual: contributos para a humanização do Serviço Social numa sociedade em mudança***, traz em si a novidade à pesquisa em Serviço Social no âmbito geral, mas traz também o desafio do rigor que se quer quando aliamos componentes de várias ciências sociais e humanas (psicologia, sociologia) e apresentamos no plano deste trabalho noções de medicina/neurociências (cap. III) que pretendem ajudar a entender uma área da fisiologia/anatomia da pessoa, que mesmo não entrando diretamente no campo de intervenção do Serviço Social, os profissionais acabam por tocar indiretamente nessa realidade nos processos de relação de ajuda (sentimentos/emoções que gerem em si e nos outros; sentido de vida e sentido da profissão e do seu exercício; repercussões na *práxis* profissional).

De certa forma, a revisão bibliográfica e documental anteriormente apresentada, permite, no espaço da investigação documental e científica, justificar esta unicidade do ser humano, muito embora os estudos da ciência se foquem em determinados aspetos, estes convergem para a resposta da totalidade da pessoa e daí a interdependência das ciências que, como já referimos, se verifica na própria revisão que apresentamos.

Para melhor entender e analisar este tema tão complexo, realizamos também entrevistas exploratórias, escutando a perceção dos investigadores, e sobretudo entendermos que a ciência assenta em itinerários percorridos em diferentes contextos da história que se interligam, se complementam e não se esgotam no saber, mas antes se complementam e se questionam.

Confrontar as diferentes visões sobre a mesma realidade permite-nos, mais do que divergir no pensamento, complementar os ângulos de visão.

Perspetivar diferentes ângulos é uma possibilidade de, na partilha do conhecimento e da ciência, ter a noção do todo. E a noção do todo pode trazer a possibilidade de melhores respostas à realidade social local e global, cujo centro de ação é a pessoa na sua integralidade, na sua dimensão holística e plena. É a partir destes diferentes ângulos que podemos visualizar o objeto de estudo, sendo que as entrevistas exploratórias são um processo que exige este encontro com os autores que abordaram e/ou abordam esta temática, particularmente com investigadores ligados à medicina e às neurociências que nos referem, como exemplo, que a “a inteligência é um conceito que vem da psicologia clássica medida pela psicomетria e depois um conjunto de competências a ela associadas, o que revela uma grande plasticidade do nosso cérebro e que naturalmente identificamos competências mais de carácter lógico, mais de carácter emocional, mais flexíveis, que dependem de várias situações.”<sup>88</sup>, e colaboram para a nossa compreensão do objeto de estudo.

Foram equacionados vários cenários de propostas metodológicas, mas, face às aspirações, possibilidades e tema de investigação, decidiu-se por uma investigação orientada pelo paradigma extensivo e compreensivo. A escolha de um modelo misto e complementar deve-se aos poucos estudos que existem sobre esta temática e sentimos poder trazer maior consistência à investigação pela adoção de técnicas de carácter quantitativo e qualitativo pela aferição junto dos profissionais de Serviço Social de competências associadas à inteligência emocional e inteligência espiritual expressas na intervenção e que nos poderia trazer dados mais profundos e reais do nosso objeto de estudo (cf. Fig. 11).

Sabemos que o método quantitativo nos aparece no contexto da metodologia científica, que é de suma importância, e que “ a estatística conta como um item relevante para a realização da pesquisa quantitativa” (cf. Manzato e Santos) e que a abordagem qualitativa, por sua vez, é utilizada mais em estudos que procuram dar relevo “ ao significado do que à medição de um particular fenómeno e é particularmente útil quando se pretende compreendê-lo, ou captar dimensões ou atributos que são por vezes bastante importantes mas que têm uma pequena expressão numérica” (Amaro, 2006, cit. por Carrera, 2011:32).

---

<sup>88</sup>Entrevista a Alexandre Castro Caldas

Para a recolha de dados quantitativos utilizamos a aplicação de questionário, através da adoção das escalas da Inteligência Emocional de Wong e Law (WLEIS) e da *Integrated Spiritual Intelligence Scale*(ISIS)<sup>89</sup> e as entrevistas como método qualitativo.

As escalas de inteligência espiritual e inteligência emocional apresentadas nos pontos 5.3.1. e 5.3.2. foram aplicadas em simultâneo. O objetivo da aplicação destas escalas foi a recolha de dados que pudessem consolidar a investigação nas várias dimensões aqui referenciadas, nos profissionais de Serviço Social (Fig. 11).

<b>Dimensões do desenvolvimento da inteligência emocional e da inteligência espiritual</b>	Dimensão do eu	Competências profissionais Sensibilidade Experiência profissional Princípios, valores, Direitos Humanos
	Contexto de formação académica	Formação académica contínua Ética e deontologia profissional Capacidade reflexiva
	Contexto organizacional/de trabalho	Proteção aos mais vulneráveis Experiência profissional

Figura 11– Dimensões a que se atendeu no processo de investigação

O caminho de desenho e pesquisa pretende encontrar um espaço para apresentação e divulgação do estudo. Sabendo que o conhecimento está numa contínua (re)construção, no itinerário que nos propomos houve espaços para adequar e reformular métodos que respondessem ao nosso objeto de estudo, concretamente no que respeitou ao projeto inicial que tinha como proposta um modelo de método apenas qualitativo, sendo que acabamos por adotar um modelo quantitativo e qualitativo.

## 5.2. Contexto, população e amostra

O plano do nosso estudo situou-se na área geográfica da cidade de Lisboa. A recolha de dados foi feita entre janeiro e abril de 2017. Os pedidos foram enviados por email a várias instituições da

<sup>89</sup> Na tradução portuguesa Escala da Inteligência Espiritual Integrada (EIEI)

cidade, onde atua o Serviço Social. Em função das respostas afirmativas, aplicamos a técnicas de recolha de dados. O nosso campo de investigação foi definido por 21 instituições, sendo que algumas delas comportavam mais que um assistente social, particularmente as instituições ligadas à saúde (ACES e Centros Hospitalares) e a Santa Casa de Misericórdia de Lisboa. Assim, obtivemos um grupo de um total de 232 assistentes sociais nesta geografia, constituindo-se assim uma amostra não probabilística, intencional e voluntária sendo que os nossos inquiridos trabalham em diferentes contextos sociais e onde procuramos apresentar uma “perspetiva fenomenológica que procura compreender os fenómenos sociais desde o ponto de vista ou perspetiva dos próprios autores” (Coutinho, 2011:202). Dos 232 assistentes sociais, 41 deles disponibilizaram-se para entrevista.

O pedido formal para a realização do estudo seguiu via email para a Instituições (cf. anexo I), diretamente para os Departamentos de Recursos Humanos e/ou serviços específicos do Serviço Social para aferir da disponibilidade para aplicação de questionários e entrevista. O questionário e a entrevista foram aplicados somente após a confirmação das instituições e da assinatura de consentimento informado (cf. Anexo II) por cada um dos participantes, mantendo as normas éticas e deontológicas da confidencialidade dos dados, sendo que a aplicação de questionário e entrevista em meio hospital requereu a devida confirmação de Comissão de Ética (cf. anexo III).

A definição e escolha do nosso campo assenta na razão de ser profissional, na reflexão que advém da prática e o que nela podemos implementar e consolidar, particularmente com as características que podemos desenvolver no plano da inteligência emocional e da inteligência espiritual.

A escolha da área geográfica de Lisboa assentou não só nas possibilidades de aceder aos profissionais, mas também porque constitui uma área geográfica onde os assistentes sociais intervêm em diferentes problemáticas e as pluralidade e diversidade de respostas sociais e de população de intervenção ser grande, como era referido em entrevista

*“a população do Serviço Social é a população do mundo. Todos os dias temos pessoas diferentes” (E16).*



Pensamos que a experiência diferenciada dos profissionais no trabalho com populações diversas poderia colaborar para entendermos, não só a presença ou ausência das competências associadas à inteligência emocional e à inteligência espiritual, mas a forma como esses contextos poderiam ser potenciadores ou inibidores destas competências. Por outro lado, a diversidade de população com que o Serviço Social trabalha, mostrou-nos esta pluralidade de ação da profissão e os contextos diferenciados em que atua.

### 5.3. Seleção e construção dos instrumentos de recolha de dados

Uma investigação pode ser definida como sendo um processo para chegar a soluções ou a respostas que se equacionem como fiáveis para um dado problema. Numa investigação existem características específicas entre as quais se assinalam os instrumentos de recolha de dados.

A seleção e construção desses instrumentos pressupõe uma reflexão e investigação documental e de instrumentos já existentes por parte do investigador que tenham já sido legitimados e validados pela comunidade científica. A alternativa será sempre a construção de raiz desses mesmos instrumentos.

Os instrumentos de recolha de dados são essenciais para que haja uma resposta efetiva às questões de investigação e para o entendimento dos fenómenos associados às questões de investigação e para que haja uma interpretação o mais verdadeira possível das questões que equacionamos. Embora o principal instrumento de investigação, se assim podemos designar, seja o próprio investigador, as técnicas utilizadas permitem-nos transformar os dados em resultados e conclusões com possibilidade de abrir novas descobertas e conhecimentos à ciência, podendo-se assim constituir novos modelos de resposta a determinada realidade.

A seleção das escalas de aferição da inteligência emocional e da inteligência espiritual que apresentaremos nos pontos 5.3.1. e 5.3.2. deve-se ao facto de serem escalas já testadas e validadas para o contexto português (cf. Rodrigues, Rebelo e Coelho, 2011; Jorge, Esgalhado e Pereira, 2016).

Assim, a aplicação destas escalas através de questionário, onde inserimos também a recolha dos dados sociodemográficos, permitem-nos, através da técnica de autopreenchimento por parte dos participantes, uma maior abrangência da nossa amostra ao mesmo tempo que se constituem como instrumentos fiáveis de análise do que quisemos estudar. A seleção destas duas escalas deu-se pelo trabalho de pesquisa e leitura e pela sua utilização a nível internacional e nacional sendo que os dados das investigações anteriormente realizadas com estas escalas se nos mostraram credíveis, havendo a possibilidade de as aplicar a outro tipo de população, e, por isso a sua adoção.

A entrevista foi efetuada de raiz e teve como principais objetivos ser um complemento, em profundidade, do questionário aplicado, ao mesmo tempo que nos trazia outros dados que não estavam explícitos nesse instrumento de recolha. A entrevista teve como intenção responder a quatro campos de pensamento e posição dos inquiridos. A saber: (1) entendimento pessoal da inteligência emocional e da inteligência espiritual; (2) modo de expressar a inteligência emocional e a inteligência espiritual; (3) entendimento que emana e se expressa na rede; (4) perspetivas da profissão face á inteligência emocional e á inteligência espiritual.

As fontes diretas de recolha de dados constituíram-se através destes três instrumentos (as duas escalas e a entrevista), que nos permitiram uma abordagem mais minuciosa da realidade a investigar, procurando estabelecer uma inter-relação entre os dados que recolhemos através dos diferentes instrumentos, que apresentaremos mais à frente. Torna-se, porém, necessário descrever cada um deles de modo a compreender o porquê da escolha ter recaído sobre os mesmos.

#### 5.3.1. Escala da Inteligência Emocional de Wong e Law (WLEIS)

O conceito de inteligência emocional, foi desenvolvido mais cedo que o de inteligência espiritual. A Escala da Inteligência Emocional de Wong e Law (WLEIS) que foi concebida a partir da necessidade que estes dois autores sentiram de ter uma medida prática e empiricamente válida de Inteligência Emocional (Wong e Law, 2002) e assim desenvolveram uma escala de 16 itens com base no modelo de proposta de Inteligência Emocional dada por Salovey e Mayer (1990), a quem

nos referimos no Cap. III. A Escala de Inteligência Emocional de Wong e Law (WLEIS) foi desenvolvida e validada usando amostras de gestores, funcionários e estudantes em Hong Kong (cf. Law, Wong e Song, 2004)

A Escala da Inteligência Emocional de Wong e Law, na sua constituição é subdividida em quatro grupos: (1) avaliação das próprias emoções. Segundo Rodrigues, Rebelo e Coelho (2011) “esta dimensão concerne à aptidão individual para entender as próprias emoções e expressar as mesmas de forma natural e autêntica” (Rodrigues, Rebelo e Coelho, 2011: 194); (2) avaliação das emoções dos outros. Para os mesmos autores “esta componente corresponde à aptidão do indivíduo para perceber e compreender as emoções das pessoas da sua envolvente. Este processo permite que os indivíduos desenvolvam uma maior sensibilidade em relação às emoções dos outros e sejam capazes de prever de forma mais eficaz a sua ocorrência”. (idem); (3) uso das emoções que “relaciona-se com a capacidade da pessoa para direcionar as suas emoções no sentido de facilitar o seu desempenho nas atividades nas quais a mesma se encontra envolvida” (idem. 195); (4) regulação das emoções que “prende-se em particular com a capacidade de regular as dimensões do próprio, possibilitando o controlo emocional e uma rápida transição de estados emocionais de valência negativa para estados afetivos positivos” (idem).

A cada um destes subgrupos correspondem quatro afirmações que perfazem os 16 itens anteriormente referidos (cf. anexo V). O primeiro grupo é constituído pelas seguintes afirmações: (1) na maioria das vezes tenho boa noção das razões pelas quais tenho certos sentimentos; (2) compreendo bem as minhas emoções; (3) compreendo verdadeiramente o que sinto; (4) sei sempre se estou ou não contente.

O segundo grupo é constituído pelas seguintes afirmações: (1) reconheço as emoções dos utentes através do seu comportamento; (2) sou um/a bom/boa observador/a das emoções dos outros; (3) sou sensível aos sentimentos e emoções dos outros; (4) compreendo bem as emoções das pessoas que me rodeiam.

Quanto ao terceiro grupo, ele é assim constituído: (1) estabeleço metas para mim próprio/a tentando em seguida dar o meu melhor para as atingir; (2) tenho por hábito dizer a mim próprio/a

que sou uma pessoa competente; (3) sou uma pessoa que se automotiva; (4) encorajo-me sempre a dar o meu melhor.

Por fim, o quarto grupo tem as seguintes afirmações: (1) sou capaz de controlar o meu temperamento conseguindo assim lidar com dificuldades de forma racional; (2) consigo controlar bem as minhas emoções; (3) sou capaz de me acalmar rapidamente quando estou irritado/a; (4) possuo um bom controlo das minhas emoções.

Para responder o inquirido dispõe de uma escala tipo Likert de cinco pontos. A saber: (1) discordo fortemente; (2) discordo parcialmente; (3) concordo; (4) concordo parcialmente; (5) concordo fortemente.

Em 2011 esta escala foi adaptada e feita uma análise da sua estrutura fatorial e fiabilidade, numa amostra portuguesa (cf. Rodrigues, Rebelo e Coelho, 2011) e “esta escala tem estado na origem de estudos relevantes no domínio da medida da IE e tem revelado boas propriedades psicométricas, fatores que nos conduziram a efetuar a sua adaptação para a língua portuguesa, viabilizando, desse modo, a sua utilização, para a investigação acerca de questões da IE em amostras nacionais” (idem, 194). De igual modo “os estudos realizados com esta escala têm evidenciado que a mesma possui validade preditiva em relação a variáveis de relevo de domínio organizacional, como a satisfação e do desempenho, bem como validade convergente com outras medidas da IE e validade discriminante em relação às variáveis da personalidade” (Law et al., 2004; Wong e Law, 2002 cit. por Rodrigues, Rebelo e Coelho, 2011).

A Escala da Inteligência Emocional de Wong e Law permite-nos ter dados empíricos fiáveis, em populações diferenciadas, sendo que aqui é aplicada a um corpo de profissionais de Serviço Social. A escala pode facilitar o pensamento e o campo teórico desenvolvido em torno da inteligência emocional e compreendermos de uma forma mais concreta e eficaz como é que esta se operacionaliza na vida dos profissionais.

### 5.3.2. A Integrated Spiritual Intelligence Scale (ISIS)

Relativamente à inteligência espiritual, foi com Yosi Amaram, psicólogo clínico que defendeu em 2009 a sua tese de doutoramento sobre o contributo da inteligência emocional e da inteligência espiritual na liderança de negócios, no Instituto de Psicologia Transpessoal de Paolo Alto, na Califórnia. Foi nesta escola que se desenvolveu a *Integrated Spiritual Intelligence Scale* (ISIS), ou Escala da Inteligência Espiritual Integrada (EIEI), na versão portuguesa.

Amram construiu uma teoria baseada na análise de conteúdo de 71 entrevistas realizadas a pessoas consideradas espiritualmente inteligentes pelos seus pares e pertencentes a várias confissões religiosas. Uma das conclusões a que Amram chegou é que a inteligência espiritual pode ser diferenciada da experiência espiritual ou mesmo de crença religiosa, sendo que a sua definição de inteligência espiritual se traduz pela capacidade de aplicar e incorporar recursos espirituais e qualidades para melhorar a vivência quotidiana e o bem-estar.

Este estudo permitiu agregar Amram e Dryer (2008) que propõem o construto de Inteligência Espiritual e defendem a inclusão da mesma na Teoria das Inteligências Múltiplas de Gardner. Os autores apontam 5 dimensões para a Inteligência Espiritual: (1) consciência<sup>90</sup>; (2) transcendência<sup>91</sup>; (3) graça<sup>92</sup>; (4) significado<sup>93</sup>; (5) verdade<sup>94</sup>, que compõem a *Integrated Spiritual Intelligence Scale*, ISIS. Um estudo paralelo foi realizado por Amram e Dryer (2008) focado no desenvolvimento e na validação desta escala (ISIS, *Integrated Spiritual Intelligence Scale*, construída a partir dos referidos temas. A ISIS constitui-se, pois, como mais um contributo para o desenvolvimento do conceito da inteligência espiritual. A escala é constituída por 83 itens. Na versão americana, constituída pelos cinco fatores anteriormente referidos a *consciência* é entendida como “capacidade para elevar a consciência ou entrar noutros estados de consciência,

<sup>90</sup> Na versão americana da escala, sobre a consciência, fazem parte os seguintes números de afirmações: 4, 12, 16, 29, 36, 43, 49, 50, 51, 54, 70, 72.

<sup>91</sup> A mesma versão aponta os números, 5, 8, 14, 15, 17, 20, 25, 30, 34, 35, 57, 58, 59, 61, 65, 66, 37, 41, 48, 53, 56, 64, como fazendo parte da transcendência, na versão americana.

<sup>92</sup> A graça é representada pelas afirmações 1, 6, 13, 21, 24, 27, 28, 31, 42, 44, 45, 47, 52, 62, 67, 76, 77, 79, 80 da escala na versão americana.

<sup>93</sup> Representam o significado as afirmações 10, 19, 38, 39, 40, 71, 73, 74.

<sup>94</sup> A verdade na ISIS tem incluídas as seguintes afirmações: 2, 3, 7, 11, 18, 22, 23, 26, 32, 33, 46, 55, 60, 63, 68, 69, 75, 78, 81, 82.

usar a intuição e sintetizar múltiplos pontos de vista de forma a melhorar o funcionamento diário e bem-estar” (Jorge, Esgalhado e Pereira, 2016:331). A *graça* é descrita como a “capacidade de direção interior (combinando discernimento e liberdade) e amor pela vida, extraíndo a inspiração, beleza e a alegria inerente a cada momento do presente para melhorar o funcionamento e bem-estar” (idem). Por sua vez a *verdade* é a “capacidade de estar presente para amar e pacificamente render-se à verdade, manifestando mente aberta, presença, humildade e confiança de maneira a melhorar o funcionamento e bem-estar” (idem). A *transcendência* é a “capacidade para alinhar-se com o sagrado e transcender o ego, com um sentido de inter-relação e holismo de forma a melhorar o funcionamento e bem-estar” (idem). Por último, o *significado* é a “capacidade para vivenciar o significado, conectar as atividades e experiências com os próprios valores e construir interpretações de forma a melhorar o funcionamento e bem-estar mesmo em momentos de dor e sofrimento” (idem).

Em 2012, numa tese de mestrado desenvolvida por Diana Jorge, na Universidade da Beira Interior foi possível “apurar as propriedades psicométricas da escala ISIS (Amram e Dryer, 2008) para a população portuguesa e como objetivos secundários realizar análises diferenciais no sentido de comparar as pontuações médias obtidas na escala em função de variadas variáveis independentes, tais como género, idade, identificação/prática de um certo tipo de religião, frequência de uma organização holística, condição de saúde, experiência de momentos de vida marcantes e satisfação com a vida” (cf. Jorge, 2012)<sup>95</sup>.

Nesta investigação relativamente à escala de autorresposta houve uma adaptação da mesma e selecionamos 45 itens dos 83 propostos. Estes 45 itens são os referenciados por Amram na escala reduzida da Inteligência Espiritual (cf. anexo VI). Os itens são constituídos por afirmações tais como “sou guiado e governado por medos”; “procuro a totalidade e integridade de todas as coisas”; “Os meus objetivos e propósitos transcendem o mundo material”, entre outros e onde utilizamos uma escala tipo Likert de seis pontos: (1) nunca ou quase nunca; (2) muito raramente; (3) raramente; (4) com alguma frequência; (5) muito frequentemente; (6) sempre ou quase sempre, para cada item.

---

<sup>95</sup> Cf. <http://ubibliorum.ubi.pt/bitstream/10400.6/2677/1/Disserta%C3%A7%C3%A3o%20Diana%20Jorge.pdf> (consultada a 13 de outubro de 2017)

Relativamente à Escala de Inteligência Espiritual Integrada (EIEI), como referimos anteriormente, dos 83 itens, foram selecionados 45 por serem aqueles que apontam a versão reduzida desta escala, segundo Amram (2008)<sup>96</sup>. Desses 45 itens fazem parte as seguintes afirmações: (1) fico aborrecido quando as coisas não correm da forma como quero que corram, (2) na minha vida diária estou desligado da natureza, (3) em momentos difíceis faço uso de histórias, citações ou ensinamentos ou outras formas de sabedoria comprovados no tempo, (4) eu não sou com quem eu mesmo na interação com os outros, (5), tenho uma prática espiritual diária, por exemplo: meditação ou orações, a que recorro para lidar com os desafios da minha vida, (6) sou guiado e governado por medos, (7) tendo a pensar no passado e no futuro sem pensar no momento presente, (8) a minha vida é uma dádiva e tento aproveitar ao máximo cada momento (9) baseio-me na compaixão para me relacionar com os outros, (10) estou limitado na minha vida pelo sentimento de que tenho poucas opções para mim, (11) as minhas ações estão alinhadas com os meus valores, (12) em reuniões ou conversas faço pausas várias vezes para recuar, observar e reavaliar a situação, (13) tenho dificuldade em ir contra convenções, expectativas ou regras, (14) mesmo quando as coisas estão perturbadas e caóticas ao meu redor, permaneço calmo e centrado por dentro, (15) nas minhas tarefas diárias, presto atenção ao que não pode ser descrito em palavras, tais como experiências sensoriais ou espirituais indescritíveis, (16) tenho consciência de um Eu sábio ou um Eu superior dentro de mim que escuto para me guiar, (17) posso considerar-me autêntico e integrar pontos de vista aparentemente conflitantes e contraditórios, (18) procuro a integração ou totalidade de todas as coisas, (19) o meu trabalho está em sintonia com o meu propósito maior, (20) obtenho significado da dor e do sofrimento para a minha vida, (21) porque sigo convenções não sou tão bem sucedido como poderia ser, (22) estou consciente da minha verdade interior dentro do meu conceito de verdade, (23) reparo e aprecia a sensualidade e beleza da minha vida diária, (24) melhoro a minha eficácia através das minhas ligações e receptividade aos outros, (25), mesmo no meio do conflito procuro e encontro ligação com o terreno comum, (26) escuto e uso os meus sentimentos viscerais ou intuição na tomada de decisões importantes, (27) escuto profundamente o que está a ser dito e o que não está a ser dito, (28) estou consciente dos cinco sentidos do meu corpo durante as minhas tarefas diárias, (29) vivo

---

<sup>96</sup> cf. [http://yosiamram.net/docs/ISIS\\_APA\\_Paper\\_Presentation\\_2008\\_08\\_17.pdf](http://yosiamram.net/docs/ISIS_APA_Paper_Presentation_2008_08_17.pdf) (consultada a 13 de outubro de 2017)

em harmonia com uma força maior do que eu -uma força de vida universal, o divino, a natureza – para agir espontaneamente e sem esforço,(30) os meus objetivos e propósitos transcendem o mundo material, (31)sinto-me como parte de um organismo cósmico maior ou de um todo maior, (32) encontro maneiras de expressar o meu Eu criativamente, (33) para ganhar *insights* sobre os problemas adoto uma visão ampla ou perspetiva holística, (34) tenho horas diárias e semanais para me distanciar, para reflexão e rejuvenescimento, (35) sou grato pela abundância das coisas positivas na minha vida, (36) tenho fé e confiança que as coisas correrão pelo melhor, (37) na minha vida diária sinto que o meu trabalho está ao serviço de um todo maior, (38) vejo a progressão na minha carreira como a principal razão para fazer um bom trabalho, (39) a minha mente vagueia para longe do que estou a fazer, (40) mesmo quando parece haver poucas opções, sinto-me livre, (41) quero ser trado como especial, (42), tenho firmeza na minha verdade interior, dentro do que sei ser a verdade, (43) trago um sentimento de alegria às minhas atividades, (44) resisto fortemente a experiências que considero desagradáveis, (45) sou o meu pior inimigo.

### 5.3.3. Entrevista semiestruturada e em profundidade

A entrevista é uma das técnicas mais utilizadas em pesquisa. Ela possibilita ao pesquisador aprofundar realidades que os dados quantitativos, só por si, não conseguem. Enquanto uns – os quantitativos – nos trazem a largura da pesquisa, outros – os qualitativos- trazem a profundidade. A entrevista é também ela um ponto de partida para levantamento dos dados, é “a técnica mais pertinente quando o pesquisador quer obter informações a respeito do seu objeto, que permitam conhecer sobre atitudes, sentimentos e valores subjacentes ao comportamento, o que significa que se pode ir além das descrições das ações, incorporando novas fontes para a interpretação dos resultados pelos próprios entrevistadores” (Ribeiro, 2008:141).

O modelo qualitativo de recolha de dados, procurando a compreensão de contextos particulares, como já referido, permite-nos aprofundar o tema em questão e termos uma perceção mais real do objeto de estudo, partindo de experiências diversas dos diferentes inquiridos.



Com base nas necessidades de um diagnóstico mais aprofundado, as entrevistas são uma resposta às questões e objetivos inicialmente propostos no quadro desta investigação e tornam-se fonte de uma melhor compreensão do objeto de estudo na medida em que nos fornecem pistas mais práticas e substanciais que evidenciam a necessidade destas competências quer no percurso formativo dos futuros assistentes sociais assim como na vida daqueles que já exercem Serviço Social.

A entrevista semiestruturada e em profundidade permite, de igual forma, abordar diferentes temas em simultâneo (inteligência emocional, inteligência espiritual, a relação de ajuda, o processo de humanização,) dentro de um mesmo tema e adaptar um guião previamente elaborado aos entrevistados. No entanto, houve sempre o sentido de fidelização às perguntas do guião (cf. anexo 7).

Como referimos anteriormente, não sendo este um tema abordado e investigado na academia, pareceu-nos que apenas o questionário seria redutor para uma compreensão aprofundado da perceção e da vivência que os assistentes sociais têm destas duas competências - a inteligência emocional e a inteligência espiritual - e das suas implicações quer no processo de desenvolvimento pessoal e relacional dos profissionais consigo mesmos e com os seus pares, assim como no espaço fundamental da intervenção que é a relação de ajuda.

As entrevistas tornam-se meios que nos permitem a heterogeneidade dos olhares, dos sentires e das vivências dos profissionais no campo do Serviço Social. Por outro lado, permitem-nos criar um ambiente de maior aproximação entre investigador e inquirido e podermos observar o não dito, através da linguagem não verbal no decurso da entrevista.

O guião da entrevista foi agregado em quatro grupos: (0) dados de identificação<sup>97</sup>; (I)<sup>98</sup> entendimento pessoal da inteligência emocional e da inteligência espiritual; (II)<sup>99</sup> modo pessoal de

---

<sup>97</sup> Estes dados foram retirados dos respetivos questionários que os entrevistados também preencheram e foram linkados através de um código.

<sup>98</sup> Deste grupo de perguntas fazem parte: O que entende por inteligência emocional? O que entende por inteligência espiritual?

<sup>99</sup> As perguntas que constituem este grupo são: Como caracteriza a relação de ajuda no Serviço Social? Que sentimentos e emoções é mais comum vivenciar no seu dia a dia? Como se preparar para lidar com sentimentos e

expressar a inteligência emocional e a inteligência espiritual; (III)<sup>100</sup> entendimento que emana da rede; (IV)<sup>101</sup> modo como se expressa na rede. As entrevistas foram gravadas após assinatura de consentimento informado onde estavam descritas as devidas condições de participação (cf. anexo 2) e procuraram seguir os princípios éticos e deontológicos de proteção de identidade. Decorreram em espaço fechado, somente com o investigador e o inquirido. Posteriormente foram transcritas na sua totalidade e analisadas.

As entrevistas foram analisadas através do programa *Nvivo 11* e foram constituídos grupos de 12 categorias em função do guião de perguntas que foi estabelecido. A saber: (1) conceção de inteligência emocional; (2) conceção de inteligência espiritual; (3) relação de ajuda; (4) sentimentos e emoções na intervenção; (5) lidar com sentimentos e emoções; (6) inteligência emocional e inteligência espiritual na humanização da intervenção; (7) humanização; (8) presença ou ausência da inteligência emocional e da inteligência espiritual em si; (9) indicadores da presença ou ausência da inteligência emocional e da inteligência espiritual nos assistentes sociais; (10) ética, inteligência emocional e inteligência espiritual; (11) ser assistente social; (12) situações da

---

emoções no seu dia a dia? A complexidade dos problemas sociais de hoje, geram outros sentimentos e emoções em si? Quais e porquê? Na relação de ajuda o que é para si indicador da presença da inteligência emocional e da inteligência espiritual, na sua ação? Como reage emocionalmente e como vê o sentido da sua ação, diante de instituições opressoras ou controladoras, multidimensionalidade e complexidade dos problemas reais, da ineficácia do Estado, da pouca participação dos cidadãos? O que está mais presente em si que colabora num exercício com sentido de inteligência emocional e espiritual e na humanização da relação de ajuda? A inteligência emocional e a inteligência espiritual contribuem para humanizar a intervenção do Serviço Social, numa sociedade em mudança?

<sup>100</sup> Fazem parte deste grupo as perguntas: Em que medida e de que modo as relações pessoais e profissionais (sobretudo com as pessoas que ajuda) foram importantes no entendimento que faz hoje da inteligência emocional e da inteligência espiritual? Nas decisões profissionais os assistentes sociais mobilizam competências da inteligência emocional e espiritual que lhes permite humanizar a intervenção? O que é para si revelador da presença ou da ausência da inteligência emocional e da inteligência espiritual nos assistentes sociais? E na instituição onde trabalha? Porquê? Uma relação de ajuda humanizada mobiliza mais as competências emocionais e espirituais na formulação das decisões pessoais? Que impedimentos a seu ver existem para uma prática com um sentido de inteligência emocional e de inteligência espiritual? Na sua opinião, que papel poderá ter a inteligência espiritual e a inteligência emocional em termos dos valores e da ética enquanto Assistente Social? Em termos de práticas pessoais e profissionais, em que medida e de que modo emprega a inteligência emocional e a inteligência espiritual (de acordo com a sua conceção específica) nas relações com outros profissionais?

<sup>101</sup> As perguntas que constituem o grupo IV são: Durante a sua formação base, tem memória das disciplinas que integraram conteúdos da inteligência emocional e espiritual? O que seria necessário para potenciarmos a formação nesta área? Sugere algum outro profissional a quem o teor deste trabalho e o tema desta entrevista poderia ajudar no exercício profissional?

atualidade na sociedade, instituições e Estado; (13) Soluções face ao contexto atual; (14) formação em inteligência emocional e inteligência espiritual ( Ver anexo 1 em CD)<sup>102</sup>.

#### 5.4. A recolha de dados

A recolha de dados é essencial numa pesquisa, é o momento central na investigação empírica. É por ela que nos é permitido a compreensão dos fenómenos a serem investigados e uma maior proximidade com os sujeitos que vivem esses fenómenos.

Iniciando pela consulta de bibliografia até chegar a outras redes que suportam a investigação – os inquiridos – a recolha de dados permite-nos detetar os pontos fracos e os pontos fortes de uma investigação e ir limando aspetos mais imprecisos da mesma. A recolha de dados obedece a técnicas precisas e escolhidas que apresentamos anteriormente. Estas técnicas foram adaptadas, elaboradas e aplicadas na nossa população alvo.

No processo desta investigação, a recolha de dados deu-se pela deslocação de investigadora a cada instituição. Nestas foi possível a aplicação de questionário e, nas instituições selecionadas, também foi possível a entrevista. Esta seleção ocorreu de forma voluntária, ou seja, foram os inquiridos que confirmaram a disponibilidade a partir de convite da investigadora a participarem do estudo. A seleção teve como critérios o haver assistentes sociais que atuassem em várias e diferentes áreas de intervenção. Apenas uma das instituições, pela quantidade de profissionais, organizou um calendário para aplicação do questionário e selecionou os assistentes sociais para entrevista.

Os questionários, e após consentimento informado, foram aplicados presencialmente, sem qualquer explicação prévia do quadro conceptual e recolhidos após preenchimento. É de destacar que, face à novidade do tema, alguns dos inquiridos levavam folhas impressas de pesquisa que tinham feito sobre a inteligência emocional e sobre a inteligência espiritual. Aos questionários foi atribuída um código numérico.

---

<sup>102</sup> No anexo não é seguida a ordem aqui apresentada, mas sim a ordem alfabética das categorias. Para um melhor entendimento, em função do que foi o nosso quadro de revisão bibliográfico, parece-nos mais coerente apresentar os dados seguindo esta ordem.

As entrevistas foram, após consentimento informado, gravadas e posteriormente transcritas. De igual forma a cada uma foi atribuído um código numérico. É de ressaltar a confiança que se estabeleceu entre a investigadora e os inquiridos de modo que se obteve uma amostra significativa. De salientar que houve profissionais a oferecerem-se para serem entrevistados acerca desta temática. A dificuldade que encontramos foi na dispersão das instituições e na pouca formação que sentimos que os inquiridos tinham sobre a temática que investigamos, particularmente sobre a inteligência espiritual.

No processo de análise utilizámos a análise de conteúdo, codificação aberta (temática e categorial) onde recorremos, para a análise quantitativa ao programa SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) versão 24 e para a análise qualitativa ao programa *Nvivo 11*. Foram criadas grelhas de análise de conteúdo. Procedemos à transcrição das entrevistas e posteriormente à sua análise e codificação (Ver anexo 1, em CD). Estes programas tornaram-se fundamentais na estruturação dos dados recolhidos.

## Síntese

Este capítulo inseriu-nos no caminho da metodologia e dos métodos e técnicas adotadas no processo de investigação. Sabemos que são de primordial importância os métodos pelos quais se realiza a recolha de dados.

Numa investigação que se quer ao mesmo tempo quantitativa e qualitativa, houve a preocupação de selecionar e criar instrumentos fidedignos que nos ajudassem a entender o fenómeno investigado. Daí a seleção de duas escalas de medição, uma da inteligência emocional e outra da inteligência espiritual e a entrevista. A adoção destes métodos permite-nos alargar o espectro da investigação assim como nos permite aprofundá-la e leva-nos à construção de novos conhecimentos e, por consequência e por princípio, a estabelecer novas atitudes.

## CAPÍTULO VI – INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E INTELIGÊNCIA ESPIRITUAL EM ASSISTENTES SOCIAIS

## Introdução

Um projeto de pesquisa pressupõe sempre um caminho metodológico, a recolha de dados e a apresentação e análise desses mesmos dados, sendo que as técnicas utilizadas são primordiais nas Ciências Sociais, como no Serviço Social.

O presente capítulo introduz-nos nos resultados da pesquisa quantitativa que teve como objetivo aferir o grau de inteligência emocional e de inteligência espiritual junto dos assistentes sociais e permitiu-nos fazer uma leitura da realidade estudada. Esta realidade procurou fazer a ligação entre os dados quantitativos e os qualitativos, ilustrando alguns dos dados quantitativos com expressões das entrevistas realizadas.

Os dados recolhidos pretendem ser uma resposta às questões de pesquisa que se centraram na busca da resposta sobre se a inteligência emocional e a inteligência espiritual contribuem para a humanização do Serviço Social numa sociedade em mudança, ao mesmo tempo que poderão ser orientadores para novas pesquisas que se possam realizar no futuro. A construção colaborativa de conhecimento durante o tempo de recolha de dados permite-nos uma melhor análise dos mesmos, para isso tornou-se essencial a definição dos métodos a utilizar. Por seu lado, a compreensão dos dados recolhidos, pareceu-nos essencial para uma execução futura de outros planos de investigação. Assim, este capítulo insere-nos já na caracterização da nossa população, do campo empírico e da relação com a inteligência emocional e a inteligência espiritual, pela leitura que podemos fazer dos questionários aplicados. Analisaremos cada ponto de forma a permitir uma leitura eficaz da nossa investigação.

## 6.1. Quem são os assistentes sociais?

Como referimos anteriormente, os questionários aplicados começavam por perguntas destinadas a fazer uma caracterização sociodemográfica dos inquiridos, nomeadamente no que respeitava às seguintes variáveis: (1) Idade; (2) sexo; (3) ano de término da licenciatura, (4) anos de exercício de profissão; (5) função que exerce; (6) entidade empregadora; (7) número médio semanal de horas de trabalho; (8) população com quem trabalha.

Os inquiridos são (93,5%) do sexo feminino e (6,5%) do sexo masculino (cf. quadro 3), revelando a tendência de serem as mulheres a escolherem esta profissão sendo ela mais associada ao género feminino, embora nos últimos anos haja uma maior procura por parte dos homens.

Quadro 3 – Sexo do inquirido					
		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulativa
	Feminino	217	93,5%	93,5%	93,5%
	Masculino	15	6,5%	6,5%	100,0%
	Total	232	100,0%	100,0%	

Afirma-se-nos dizer também da nossa amostra que a maior parte dos profissionais exerce a profissão em instituições do Terceiro Setor, ou seja, (72%) dos inquiridos e que (28 %) dos inquiridos trabalham em instituições públicas (Quadro 4). O Terceiro Setor é, em Portugal quem assume a maior parte da ação social (através de protocolos com a Segurança Social), particularmente através das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS's), as quais procuram assegurar os direitos sociais das pessoas em áreas tão diferenciadas quanto abrangentes.

As instituições do Terceiro Setor estão, na sua maioria com regime jurídico de IPSS (Instituição Particular de Solidariedade Social) ou de Associações. As instituições do sector público a que tivemos acesso dizem respeito a Hospitais, Juntas de Freguesia e Centros de Saúde.

Os profissionais que exercem a profissão no sector público (nº absoluto 65 (28%) integram-se em Hospitais, Juntas de Freguesia e Centros de Saúde, e os que a exercem no terceiro sector (nº absoluto 165) (72%) - quadro 4.

Quadro 4 – Entidade empregadora					
		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulativa
	Pública	65	28,0%	28,0%	28,0%
	Privada	167	72,0%	72,0%	100,0%
	Total	232	100,0%	100,0%	

Os profissionais de Serviço Social têm idades compreendidas entre os 22 e os 65 anos (quadro 5) sendo que a maioria se encontra na faixa etária dos 30 aos 39 anos (36,2%) e dos 40 aos 49 anos (32,3%). Entre os 20 e os 29 anos (7,3%) e entre os 50 e os 59 anos (16,4%).

Quadro 5 – Idade do inquirido					
		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulativa
Idades	20-29	17	7,3%	7,7%	7,7%
	30-39	84	36,2%	38,0%	45,7%
	40-49	75	32,3%	33,9%	79,6%
	50-59	38	16,4%	17,2%	96,8%
	60-69	7	3,0%	3,2%	100,0%
	Total	221	95,3%	100,0%	
	N/R	11	4,7%		
Total		232	100,0%		

O quadro 6 mostra-nos que os inquiridos são desde pessoas recém-formadas até àquelas que exercem a profissão há mais de 30 anos (com 62, 63, 65 anos de idade). Estes profissionais têm experiência de intervenção social de quinze anos de serviço ponderando a mudança para outras possíveis respostas sociais. Verificamos que existe um grupo que se identifica com a missão, visão e valores da instituição onde estão inseridos, outros, porém, chegaram a um estado de cansaço em que sentem que o que têm a dar é noutra local que não aquele em que se encontram. Podemos inferir que houve uma tendência para questionar as práticas dos locais de trabalho, quer porque os profissionais já revelam uma experiência larga dos contextos sociais quer mesmo



porque nos anos em que estiveram a exercer lhes trouxe um cansaço na prática do Serviço Social nas respostas sociais em que se encontram e, por isso, refletem mais sobre possíveis mudanças na sua vida, em termos profissionais. Isto era verbalizado pelos próprios profissionais.

Estes profissionais desenvolvem intervenção rotinada pela relação de ajuda, tanto na intervenção direta como na intervenção indireta, na supervisão ou coordenação de intervenção com populações diferenciadas e em áreas distintas (cf. quadro 6).

Quadro 6 – População com quem trabalha					
		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulativa
<b>População com quem trabalha</b>	Ação social	121	52,2%	52,2%	52,2%
	Colaboradores	2	0,9%	0,9%	53,0%
	Crianças/Jovens	10	4,3%	4,3%	57,3%
	Famílias	12	5,2%	5,2%	62,5%
	População adulta e idoso	56	24,1%	24,1%	86,6%
	Reclusos	2	0,9%	0,9%	87,5%
	Saúde	25	10,8%	10,8%	100,0%
	N/R	4	1,7%	1,7%	89,2%
	Total	232	100,0%	100,0%	

As áreas e as populações com que intervêm foram agrupados (cf. quadro 6), sendo que a maior parte dos inquiridos, (52,2%) se dedica à ação social intervindo em banco alimentar, cantinas sociais, 1º atendimento, população em situação sem-abrigo, mulheres prostituídas, entre outros. Outros temos que intervêm com população adulta e idosos (24,1%) e em áreas da saúde (Hospitais, Centros de Saúde, toxicodependência) ou seja, (10,8%) dos inquiridos. Sendo uma profissão das “sociedades modernas” (Amaro, 2012:59), o Serviço Social atua com a população vulnerável ao risco dessa modernidade.

No quadro da intervenção social, a maioria dos profissionais foram contratados como assistentes sociais (196), sendo que há uma fatia significativa que assume a função de direção (36) e outras de coordenadoras/es de respostas sociais (cf. quadro 7). Este tem sido um caminho de reconhecimento do Serviço Social, alocando os profissionais a áreas de particular relevo e

responsabilidade nas instituições. Ao nível da intervenção social a sua ação exerce-se em equipas multidisciplinares em estreita colaboração com outras áreas de intervenção, como a psicologia, a sociologia, a enfermagem, a educação social, a medicina.

Quadro 7 – Função que exerce					
		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
	Assistente Social	195	84,1	84,1	84,1
	Coordenadora	3	1,3	1,3	85,3
	Coordenadora SAD	13	5,6	5,6	90,9
	Diretor	1	,4	,4	91,4
	Diretor Adjunto	1	,4	,4	91,8
	Diretora	18	7,8	7,8	99,6
	Gestora de Caso	1	,4	,4	100,0
	Total	232	100,0	100,0	

## 6.2. Inteligência Emocional dos Assistentes Sociais (Escala de Wong e Law)

Como foi referido anteriormente, a escala de Inteligência Emocional de Wong e Law (WEIL) divide-se em quatro grupos que pretendem (1) avaliar as próprias emoções, (2) avaliar as emoções dos outros, (3) ter a perceção de como se usam as emoções, e, por último, (4) saber como se regula as emoções. Cada grupo tem quatro afirmações. Os resultados procuram em seguida aprofundar cada um destes grupos de afirmações que fazem parte de uma escala só (ver anexo 8).

Este instrumento de recolha de dados torna-se acessível e a sua linguagem compreensível por todos os inquiridos. Porém, temos que destacar que no seu preenchimento algumas vezes se instalava o silêncio e era verbalizada a necessidade de ter mais tempo para refletir estas questões que são do foro mais íntimo e pessoal. Era exigido um exercício de introspeção, de análise e autoanálise dos inquiridos e estes, quando confrontados com o questionário, logo entravam num espaço de maior silêncio.

Apresentaremos de seguida esses resultados olhando para eles como configurações de práticas existentes e de formas de estar e de agir também nos processos de relação de ajuda.

Relativamente ao Alpha de Cronbach para o questionário da Inteligência Emocional (Escala da Inteligência Emocional de Wong e Law) foi calculado como forma de argumentar a confiabilidade do questionário. O Alfa de Cronbach foi apresentado em 1951 como uma forma de estimar a confiabilidade de um questionário aplicado a uma pesquisa. Este mede a correlação entre as respostas de um questionário através da análise das respostas dadas, apresentando uma correlação média entre as perguntas. O valor obtido de 0,874 assume a confiabilidade e consistência interna do questionário (cf. Quadro 8).

Por exemplo na adaptação da Escala de Inteligência Emocional de Wong e Law (WLEIS) e análise fatorial e fiabilidade numa amostra portuguesa, o Alpha de Cronbach foi de 0.82 para a escala global, o que indica uma boa consistência interna da escala (cf. Rodrigues, Rebelo e Coelho, 2011) assim como na apresentada neste estudo.

*Quadro 8 – Alpha de Cronbach da Inteligência emocional*

Alpha de Cronbach	N de itens
,874	16

Posteriormente foi feita uma análise de itens e estatística de teste para analisar a consistência dos itens da escala. Pela análise que fazemos destes valores, não houve diferenças significativas nas médias dos itens, o que nos dá a entender que não há alterações na variância entre itens. A correlação entre os itens e a correlação entre as perguntas e as respostas manteve-se estável. A nível da confiabilidade não houve nenhum item com valores extremos assumindo-se assim a confiabilidade de todos os itens da escala (cf. Quadro 9).

Quadro 9 – Estatísticas de item-total da inteligência emocional

	Média de escala se o item for excluído	Variância de escala se o item for excluído	Correlação de item total corrigida	Alpha de Cronbach se o item for excluído
Tenho boa noção pelas quais tenho certos	57,26	50,974	,580	,863
Compreendo bem as minhas emoções	57,36	51,625	,589	,863
Compreendo verdadeiramente o que sinto	57,43	51,362	,606	,862
Sei sempre se estou contente	57,24	52,407	,470	,868
Reconheço as emoções dos tentes através do seu comportamento	57,58	52,946	,469	,868
Sou um(a) bom (boa) observador(a) das emoções dos outros	57,39	53,017	,475	,868
Sou sensível às emoções e sentimentos dos outros	57,04	53,388	,462	,868
Compreendo bem as emoções das pessoas que me rodeiam	57,57	53,044	,454	,869
Estabeleço metas para mim próprio(a) tentando dar o meu melhor para as atingir	57,16	53,070	,451	,869
Tenho por hábito dizer a mim mesmo(a) que sou uma pessoa competente	57,89	51,294	,502	,867
Sou uma pessoa que se automotiva	57,58	51,158	,590	,863

Encorajo-me sempre a dar o meu melhor	57,13	51,905	,552	,865
Sou capaz de controlar o meu temperamento	57,72	52,384	,490	,867
Sou capaz de controlar as minhas emoções	57,80	53,065	,468	,868
Sou capaz de me acalmar rapidamente	57,89	52,237	,480	,868
Possuo um bom controle das minhas emoções	57,76	51,810	,557	,864

Foi também aplicado o critério de Kaiser-Meyer-Olkin<sup>103</sup> (cf. Quadro 10) com o objetivo de verificar se o modelo de análise fatorial é adequado aos dados, ao testar a consistência geral dos dados. O índice resultante de 0,845 (0,0 – 1,0), mostra que esta proporção de dados pode ser atribuída a um fator comum. Este valor indica que os dados são apropriados. O teste de esfericidade de Bartlett testa a hipótese de que as variáveis sejam correlacionadas na população. No entanto, de acordo com Tabachnick e Fidell (1996), o teste apenas é recomendado se houver menos do que cerca de 5 casos por variável, não sendo o caso desta pesquisa.

Quadro 10 – Teste de KMO e Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adequação de amostragem.		,845
Teste de esfericidade de Bartlett	Aprox. Qui-quadrado	1384,104
	gl	120
	Sig.	,000

<sup>103</sup> O critério de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) é um teste que pretende verificar se um modelo de análise factorial está ajustado adequadamente aos dados, testando a sua consistência geral. Este método verifica se a matriz de correlação inversa é próxima da matriz diagonal, comparando os valores dos coeficientes de correlação linear observados com os coeficientes de correlação parciais. (cf. Pestana, 2005)

De igual forma realizamos uma Análise de Componentes Principais<sup>104</sup> (cf. Pearson, 1901; Shaw, 2003), tendo sido extraídos 4 componentes, tendo sido aplicado posteriormente o Método de Rotação Varimax com Normalização de Kaiser e a transformação ortogonal e os componentes principais resultantes estão apresentados no quadro 11, mostrando os componentes que apresentam a maior variância.

Quadro 11- Matriz de componente<sup>105</sup>

	Componente			
	1	2	3	4
Tenho boa noção pelas quais tenho certos sentimentos	<b>,669</b>	-,285	-,246	-,339
Compreendo bem as minhas emoções	<b>,675</b>	-,330	-,280	-,360
Compreendo verdadeiramente o que sinto	<b>,688</b>	-,304	-,253	-,372
Sei sempre se estou contente	<b>,553</b>	-,284	-,162	-,220
Reconheço as emoções dos utentes através do seu comportamento	,537	-,106	<b>,549</b>	-,016
Sou um(a) bom (boa) observador(a) das emoções dos outros	,545	-,193	<b>,595</b>	,121
Sou sensível às emoções e sentimentos dos outros	<b>,534</b>	-,196	,358	,010
Compreendo bem as emoções das pessoas que me rodeiam	,524	-,129	<b>,624</b>	-,069
Estabeleço metas para mim próprio(a) tentando dar o meu melhor para as atingir	<b>,532</b>	-,157	-,338	,373

<sup>104</sup> A Análise de Componentes Principais é um método matemático que utiliza uma transformação ortogonal para transformar um conjunto de variáveis que podem estar correlacionadas entre si num conjunto de variáveis que, matematicamente, não estão correlacionadas entre si. Este método extrai um conjunto de componentes - denominados de componentes principais - ordenadas em matriz, em que a primeira componente numa linha tem a maior variância possível, ou seja, é responsável pelo máximo de variabilidade dos dados, e as componentes seguintes progressivamente menos variância. Este método esclarece a estrutura interna e a consistência dos dados, ao explicar de forma eficiente a distribuição de variância de um conjunto de dados estatísticos (cf. Pearson, 1901; Shaw, 2003).

<sup>105</sup> Método de Extração: análise de componente Principal (4 componentes extraídos)

Tenho por hábito dizer a mim mesmo(a) que sou uma pessoa competente	<b>,579</b>	-,112	-,093	,424
Sou uma pessoa que se automotiva	<b>,661</b>	-,126	-,144	,443
Encorajo-me sempre a dar o meu melhor	<b>,629</b>	,009	-,234	,446
Sou capaz de controlar o meu temperamento	<b>,562</b>	,549	-,084	,029
Sou capaz de controlar as minhas emoções	,535	<b>,652</b>	,031	-,168
Sou capaz de me acalmar rapidamente	,554	<b>,576</b>	-,032	-,153
Possuo um bom controle das minhas emoções	<b>,623</b>	,583	,006	-,063

#### 6.2.1. Avaliação das próprias emoções

<i>Quadro 12 – Avaliação das próprias emoções</i>					
	Discordo fortemente	Discordo parcialmente	Concordo	Concordo parcialmente	Concordo fortemente
1. Na maioria das vezes tenho boa noção das razões pelas quais tenho certos sentimentos	0,9%	2,2%	21,1%	39,8%	35,8%
2. Compreendo bem as minhas emoções	0,4%	2,2%	22,8%	48,7%	25%
3. Compreendo verdadeiramente o que sinto	0,4%	2,2%	27,2%	44%	24,6%
4. Sei sempre se estou ou não contente	0,4%	1,3%	24,1%	38,8%	36,6%

Avaliar as próprias emoções é entendido como a capacidade para expressar emoções, sejam elas positivas ou negativas, e saber reconhecê-las de forma natural e autêntica.

Da análise deste primeiro grupo de perguntas resulta que relativamente à primeira questão “na maioria das vezes tenho boa noção pelas quais tenho certos sentimentos” a maior percentagem se encontra no quadrante positivo com (21,1%) dos inquiridos a referirem que concordam, (39,8%) que concordam parcialmente e (35,8%) que concordam fortemente. Percebemos que há um entendimento e autoconhecimento das emoções que assolam o interior de cada um dos profissionais.

Na segunda pergunta “compreendo bem as minhas emoções”, (22,8%) concordam, (48,7%) concordam parcialmente e (25%) concordam fortemente. Compreender as emoções significa realizar um bom diagnóstico das mesmas e saber situá-las do lado positivo ou negativo. Por outro lado, compreender as emoções, significa dar-lhes um nome e, por princípio, entrar já num processo de autoaceitação das mesmas. Compreender as emoções é também saber situá-las no contexto em que elas se desencadeiam e saber a proporcionalidade em que se dão relativamente aos factos que as originam. Compreender as emoções é contextualizá-las em determinadas realidades. Daí que também a compreensão das emoções se situa no campo racional, mas também emocional na medida em que pela razão sou capaz de as diagnosticar e pela emoção sou capaz de as situar. Na percentagem dos nossos inquiridos há esta possibilidade de visualizar esta compreensão das mesmas.

À terceira pergunta “compreendo verdadeiramente o que sinto”, dos inquiridos (27,2%) responderam que concordavam, (44%) que concordavam parcialmente e (24, 6%) que concordavam fortemente. De referir que esta é uma das perguntas onde temos uma maior ausência de respostas, ou seja, 4 dos inquiridos não responderam. A compreensão verdadeira do que se sente, implica já uma autoaceitação daquilo que se sente. Situa já a pessoa no plano da consciência e da autoconsciência.

Por último, à pergunta “sei sempre se estou ou não contente”, (24,1%) dos inquiridos responderam que concordavam, (38,8%) que concordavam parcialmente e (36,6%) que concordavam fortemente o que nos ajuda a fazer uma leitura de que os nossos inquiridos reconhecem os seus sentimentos e conseguem identificá-los mesmo se convivem diariamente



com situações adversas. Por outro lado, mostra-nos que há um lado prazeroso na forma como exercem a profissão e que o contentamento faz parte desse prazer do exercício profissional. Nas entrevistas, era-nos referido esse lado do contentamento e da alegria sempre que um assistente social via que um utente realizava pequenas conquistas na sua vida que o ajudavam a devolver a dignidade e a autonomizar-se.

Pela análise do quadro da Escala da Inteligência Emocional de Wong e Law (WLEIS) que aplicamos aos assistentes sociais, é-nos permitido referir que há por parte dos inquiridos, e no que respeita às primeiras quatro perguntas, um sentido positivo das suas emoções com avaliação positiva das mesmas, de que se depreende uma certa literacia emocional. A percentagem de inquiridos que não respondeu a qualquer uma destas perguntas é ínfima e no geral todos se situam no quadrante positivo. Isto é revelador de um autoconhecimento e de uma autoconsciência dos assistentes sociais face às suas próprias emoções, à data da aplicação do instrumento de análise, que são características associadas à inteligência emocional.

#### 6.2.2. Avaliação das emoções dos outros

<i>Quadro 13 – Avaliação das emoções dos outros</i>					
	Discordo fortemente	Discordo parcialmente	Concordo	Concordo parcialmente	Concordo fortemente
5.Reconheço as emoções dos utentes através do seu comportamento	0%	5,2%	29,3%	47,4%	16,4%
6. Sou um(a) bom (boa) observador(a) das emoções dos outros	0%	1,3%	27,6%	44,8%	24,6%
7.Sou sensível aos sentimentos e emoções dos outros	0%	0,9%	15,5%	39,7%	43,1%
8. Compreendo bem as emoções das pessoas que me rodeiam	0%	5,2%	29,3%	46,1%	17,7%

O segundo grupo de perguntas constitui a avaliação das emoções dos outros: (1) reconheço as emoções dos utentes através do seu comportamento; (2) sou um bom observador das emoções dos outros; (3) sou sensível aos sentimentos e emoções dos outros; (4) compreendo bem as emoções das pessoas que me rodeiam. A avaliação das emoções dos outros pressupõe uma atenção significativa a quem é o Outro. Exige perceber e compreender as emoções da sua envolvente. Exige ler o não dito o que leva também a uma maior sensibilidade por parte dos profissionais.

Relativamente à primeira pergunta é de salientar que (5,2%) dos inquiridos, responderam que discordam, (29,3%) que concordam, (47,4%) que concordam parcialmente e (16,4%) que concordam fortemente. Reconhecer as emoções dos utentes, significa também conhecer os utentes, não através de um registo escrito que se possa fazer, de dados pessoais que se possam recolher, mas perceber a realidade daquela pessoa que se tem à frente a partir do que ela manifesta e sente. É verdade que a experiência profissional dá competências para que o assistente social amadureça nesta leitura. Por outro lado, e como era referido nas entrevistas “calçar os sapatos dos outros” ajuda também a entender os seus sentimentos e emoções.

Relativamente à pergunta “sou um bom observador das emoções dos outros” (27,6%) dos inquiridos responde que concorda com a afirmação, (44,8%) que concorda parcialmente e (24,6%) que concordam fortemente. A observação exige um olhar de bisturi, particularmente no que diz respeito à linguagem não verbal. A sensibilidade dos profissionais terá que ir além da visão como um órgão dos sentidos para olhar com os olhos interiores e ter a intuição e os cinco sentidos muito bem apurados.

Esta capacidade desenvolve-se não só com a prática, com o exercício, mas também com o manifesto interesse que o profissional tem em querer compreender a pessoa que tem à sua frente a partir da sua realidade vivencial e concreta. Isto pede que os profissionais tenham disponibilidade não só de tempo, para escutar e atender com qualidade, mas uma disponibilidade interior que os faça encontrar em cada outra pessoa um ser igual a si em direitos e em deveres, um ser também com uma história muito própria que convém acolher e entender. E somente desta forma é possível observar qualitativamente as emoções dos outros.

Na pergunta sobre se é sensível às emoções dos outros, houve uma concordância com a pergunta de (15,5%) dos inquiridos, (39,7%) que concordam parcialmente e (43, 1%) que concordam fortemente. Por último, sobre a compreensão das emoções das pessoas que os rodeiam é de salientar que (5,2%) dos inquiridos discordam, ou seja, 12 dos assistentes sociais, (29,3%) concordam, (46,1%) concordam parcialmente e (17,7%) concordam fortemente.

O segundo grupo de perguntas oferece-nos a perceção de alguma dificuldade que os profissionais têm em reconhecer as emoções dos outros. Porém, no contexto geral, há uma grande compreensão dessas emoções. Estes outros e na explicação que foi dada a quando da aplicação do questionário, entende-se como aqueles com quem se estabelece a relação de ajuda. Há valores que apontam para a discordância face a algumas afirmações, ainda que seja um número reduzido no quadro da amostra, mas significativo no quadro geral de todas as perguntas. Ainda assim, o quadro percentual oferece-nos uma imagem positiva da compreensão e interpretação que estes têm face à avaliação das emoções dos outros, de uma forma geral.

### 6.2.3. Uso das emoções

Quadro 14– Uso das emoções					
	Discordo fortemente	Discordo parcialmente	Concordo	Concordo parcialmente	Concordo fortemente
9. Estabeleço metas para mim próprio(a), tentando em seguida dar o meu melhor para as atingir	0%	0,9%	20,3%	36,6%	41,8%
10. Tenho por hábito dizer a mim próprio (a) que sou uma pessoa competente	1,3%	13,8%	32,8%	39,7%	12,1%
11. Sou uma pessoa que se automotiva	0,4%	4,7%	31,7%	43,1%	19,4%
12. Encorajo-me sempre a dar o meu melhor	0%	1,3%	19,8%	37,1%	40,1%

O uso das emoções (cf. Howe, 2009) é entendido como a capacidade de o indivíduo direcionar as emoções no sentido de facilitar o seu desempenho nas atividades nas quais as mesmas se encontram envolvidas.

Constitui o terceiro grupo de perguntas as seguintes: (1) estabeleço metas para mim próprio, tentando em seguida dar o meu melhor para as atingir; (2) tenho por hábito dizer a mim próprio que sou uma pessoa competente; (3) sou uma pessoa que se automotiva; (4) encorajo-me sempre a dar o meu melhor.

Os dados obtidos na primeira pergunta (20,3%) manifestam que concordam, (36,6%) que concordam parcialmente e (41,8%) que concordam fortemente. Quanto à segunda pergunta (13,8%) dos inquiridos revelam que discordam parcialmente, ou seja, 32 assistentes sociais do total dos inquiridos, (32,8%) que concordam, (39,7%) que concordam parcialmente e apenas (12,1%) que concordam fortemente. Isto pode ser revelador de uma certa humildade por parte dos inquiridos ou daquilo que designamos por “falsa modéstia”. Ou ainda, pode ser revelador de uma falta de tempo que os profissionais têm de se auto-refletirem e autoconhecerem profundamente. A terceira pergunta revela-nos que (4,7%) dos inquiridos discorda parcialmente, ou seja, 11 assistentes sociais, (31,7%) concorda com a afirmação, (43,1%) concorda parcialmente e (19,4%) concorda fortemente. No que respeita à última pergunta deste sector que procura aferir sobre o uso das emoções e que faz a afirmação sobre se a pessoa se encoraja sempre a dar o seu melhor, (1,3%) discorda parcialmente, ou seja, apenas 3 assistentes sociais, (19,8%) dos inquiridos concorda e revê-se na afirmação, (37,1%) concorda parcialmente e (40,1%) concorda fortemente.

Por outro lado, o terceiro grupo de perguntas dá-nos uma imagem da autoconsciência dos profissionais quanto ao uso das emoções. Esta compreensão do uso das emoções é fundamental quer nas relações do profissional consigo próprio quer nas relações com os outros.

#### 6.2.4. Regulação das emoções

Quadro 15 – Regulação das emoções					
	Discordo	Discordo	Concordo	Concordo	Concordo

	fortemente	parcialmente		parcialmente	fortemente
13.Sou capaz de controlar o meu temperamento, conseguindo assim lidar com dificuldades de forma racional	0,9%	7,3%	33,6%	41,4%	15,5%
14.Consigo controlar bem as minhas emoções	0%	9,1%	35,3%	46,1%	8,6%
15.Sou capaz de me acalmar rapidamente quando estou irritado(a)	0,9%	11,2%	38,8%	38,4%	10,3%
16.Possuo um bom controle das minhas emoções	0,4	6,5%	37,9%	40,5%	13,8%

Por fim, do quarto grupo de perguntas que constitui a avaliação da regulação das emoções fazem parte: (1) sou capaz de controlar o meu temperamento, conseguindo assim lidar com dificuldades de forma racional; (2) consigo controlar bem as minhas emoções; (3) sou capaz de me acalmar rapidamente quando estou irritado; (16) possuo um bom controle das minhas emoções.

A regulação das emoções consiste, como a própria palavra diz, em regular as dimensões do próprio possibilitando o controlo emocional e uma rápida transição de um estado negativo para um estado positivo. Em termos éticos, corresponde ao que o Dalai Lama chama ética de autorefreamento (cf. Dalai Lama, 2000), sendo que para isso é necessário conhecer e reconhecer os sentimentos que envolvem o ser da pessoa (cf. Carvalho, 2016).

Quanto à primeira pergunta “sou capaz de controlar o meu temperamento” (7,3%) dos inquiridos discorda parcialmente, ou seja, 17 assistentes sociais, (33,6%) concorda com a afirmação, (41,4%) concorda parcialmente e apenas (15,5%) concorda fortemente, ou seja, 36 dos inquiridos. Sobre o controle das emoções, (9,1%) dos inquiridos discorda parcialmente, um total de 21 assistentes sociais, (35,3%) concorda, (46,1%) concorda parcialmente e apenas (8,6%) concorda fortemente. Quanto à capacidade de se acalmar rapidamente quando irritado(a) (11,2%) discorda parcialmente, ou seja, 26 assistentes sociais, (38,8%) concorda com a afirmação, (38,4%) concorda parcialmente e (10,3%) concorda fortemente. Por último, quando questionados se possuem um bom controle das emoções 15 assistentes sociais discordam parcialmente, ou seja, (6,5%) dos inquiridos, (37,9%) concorda com a afirmação e revê-se nela, (40,5%) concorda parcialmente e

apenas 32 dos inquiridos, ou seja, (13,8%) concorda fortemente com a afirmação e vê essa atitude em si próprio.

Os quatro grupos de perguntas, depreende-se que há, ainda que numa percentagem reduzida, um número de profissionais que manifesta nem sempre conseguir regular as suas emoções. A autorregulação das emoções é fundamental para o equilíbrio pessoal e relacional, quer do profissional consigo mesmo como com as relações que estabelece com os demais, particularmente no processo de relação de ajuda. As emoções têm uma componente informativa para os próprios profissionais e são indicadores do estado interior em que se encontram. Ao saber identificar esse estado será mais fácil lidar com ele ou buscar estratégias de o alterar, quando o quadro de emoções é mais negativo.

A autorregulação das emoções, permite, então, utilizar as emoções adequadas em cada situação e com cada pessoa. Verificamos que no geral há uma capacidade desta regulação que pode permitir que o assistente social não aceda com facilidade aos impulsos primários e saiba identificar e respeitar os sentimentos e emoções em si mesmo e nos outros. Esta autorregulação potencia a autodisciplina podendo levar àquilo que designamos de equilíbrio interior ou paz interior que depois se manifesta nas relações com os outros. A autodisciplina é tida como uma habilidade social que ajuda os indivíduos, numa forma de inteligência prática a social, ao ajustamento e funcionamento social. Segundo Isabel Sá, “a compreensão das emoções e a sua regulação tem um papel importante na vida pessoal e social. A capacidade para perceber e avaliar os nossos estados emocionais, momento a momento, permite-nos uma melhor compreensão pessoal e aumenta o nosso autoconhecimento” (Sá, 2002,8).

### 6.3. Inteligência espiritual dos assistentes sociais: Integrated Spiritual Intelligence Scale (ISIS)

No que se refere à inteligência espiritual ela apresenta um Alpha de Cronbach para o questionário que foi calculado como forma de verificarmos a confiabilidade do questionário e, tendo obtido um valor de 0,863 (cf. Quadro 17) assume-se então que o questionário tem confiabilidade e consistência interna.

Por exemplo na validação preliminar da versão portuguesa da Escala da Inteligência Espiritual Integrada (EIEI), no estudo da consistência interna obtêm-se valores de Alpha de Cronbach de 0,92 para a escala global (cf. Jorge, Esgalhado e Pereira, 2016).

Quadro 16 – Alpha de Cronbach da Inteligência Espiritual

Alpha de Cronbach	N de itens
,863	45

Pela análise destes valores, não houve diferenças significativas nas médias dos itens, o que nos dá a entender que não há alterações na variância entre itens. A correlação entre os itens e a correlação entre as perguntas e as respostas teve algumas flutuações, especialmente nos primeiros 10 itens, o que pode ser explicado pela complexidade das perguntas realizadas, havendo algumas não respostas. Alguns participantes podem não ter percebido totalmente o objetivo da pergunta ou terem tido dificuldade em responderem de forma sincera à escala da inteligência espiritual, o que explicaria os valores não serem tão homogêneos. A nível da confiabilidade não houve nenhum item com valores extremos assumindo-se assim a confiabilidade dos itens respondidos (cf. Quadro 18)

Quadro 17 - Estatísticas de item-total da inteligência espiritual

	Média de escala se o item for excluído	Variância de escala se o item for excluído	Correlação de item total corrigida	Alpha de Cronbach se o item for excluído
Fico aborrecido quando as coisas não correm da forma como quero que corram	169,72	383,772	-,037	,866

Na minha vida diária estou desligado da natureza	171,34	386,417	-,098	,869
Em momentos difíceis faço uso de histórias, citações ou ensinamentos	169,96	361,094	,424	,859
Eu não sei como ser eu mesmo(a) na interação com os outros	171,82	382,339	-,009	,867
Tenho uma prática espiritual diária (meditação, orações) que recorro para lidar com os desafios	170,39	346,479	,501	,857
Sou guiado(a) e governado(a) por medos	171,70	377,779	,100	,865
Tedo a pensar no passado ou no futuro sem atender ao momento presente	171,60	374,253	,202	,863
A minha vida é uma dádiva e tento aproveitar ao máximo cada momento	168,84	367,992	,364	,860
Baseio-me na compaixão para me relacionar com os outros	170,15	356,702	,443	,858
Estou limitado na minha vida pelo sentimento de que tenho poucas opções para mim	171,75	381,566	,012	,866
As minhas ações estão alinhadas com os meus valores	168,48	375,017	,199	,863



Em reuniões ou conversas faço pausas várias para recuar, observar e reavaliar a situação	169,67	370,485	,309	,861
Tenho dificuldade em ir contra convenções, expectativas ou regras	170,46	378,993	,064	,866
Mesmo quando as coisas estão perturbadas e caóticas ao meu redor, permaneço centrado e calmo por dentro	169,70	378,845	,093	,865
Nas minhas tarefas diárias presto atenção ao que não pode ser descrito em palavras	169,77	359,676	,475	,858
Tenho consciência de um eu sábio ou um eu superior dentro de mim que escuto para me guiar	170,10	346,470	,644	,853
Posso-me considerar autêntico e integrar pontos de vista aparentemente conflitantes e contraditórios	169,96	363,879	,381	,860
Procura a integração ou totalidade de todas as coisas	169,37	364,893	,469	,859
O meu trabalho está em sintonia com o meu propósito maior	168,85	369,157	,369	,860
Obtenho significado da dor e do sofrimento para a minha vida	169,76	363,647	,364	,860

Porque sigo convenções não sou tão bem-sucedido quanto poderia ser	171,11	378,939	,078	,865
Estou consciente da minha verdade interior dentro do meu conceito de verdade	168,93	369,791	,401	,860
Reparo e aprecio a sensualidade e a beleza da minha vida diária	169,12	366,393	,452	,859
Melhorar a minha eficácia através das minhas ligações e receptividade aos outros	168,86	369,209	,441	,860
Mesmo no meio do conflito procura ligação com o terreno comum	169,26	367,967	,452	,859
Escuto e uso os meus sentimentos viscerais ou intuição na tomada de decisões importantes	169,26	362,647	,517	,858
Escuto profundamente o que está a ser dito e o que não está a ser dito	169,01	368,623	,435	,859
Estou consciente dos cinco sentidos do meu corpo durante as minhas tarefas diárias	169,48	361,664	,494	,858
Vivo em harmonia com uma força maior do que eu – uma força de vida universal, o Divino, a natureza – para agir espontaneamente e sem esforço	169,69	351,628	,596	,855
Os meus objetivos e propósitos transcendem o mundo material	169,52	357,844	,479	,857

Sinto-me como parte de um organismo cósmico maior ou de um todo maior	170,01	345,611	,632	,853
Encontro maneiras de expressar o meu eu criativamente	169,71	356,328	,542	,856
Para ganhar insights sobre os problemas adoto uma visão ampla ou uma perspetiva holística	169,24	362,114	,476	,858
Tenho horas diárias e semanais para me distanciar, para reflexão e rejuvenescimento	170,15	357,305	,440	,858
Sou grata(o) pela abundância das coisas positivas da minha vida	168,66	363,842	,461	,858
Tenho fé e confiança que as coisas correrão pelo melhor	168,64	366,435	,467	,859
Na minha vida diária sinto que o meu trabalho está ao serviço de um todo maior	169,01	361,629	,516	,857
Vejo a progressão na minha carreira como a principal razão para fazer um bom trabalho	170,97	372,352	,161	,865
A minha mente vagueia para longe do que estou a fazer	171,01	374,335	,164	,864
Mesmo quando parece haver poucas opções, sinto-me livre.	169,74	364,647	,389	,860
Quero ser tratada(o) como especial	171,20	373,600	,152	,865

Tenho firmeza na minha verdade interior dentro do que sei ser a verdade	169,07	372,390	,272	,862
Trago um sentimento de alegria às minhas atividades	169,05	372,195	,314	,861
Resisto fortemente a experiências que considero desagradáveis	169,63	377,841	,090	,865
Sou a(o) minha (meu) pior inimiga(o)	171,26	374,853	,113	,866

Foi realizada uma Análise de Componentes Principais<sup>106</sup> (cf. Pearson, 1901; Shaw, 2003), tendo sido extraídos 5 componentes. Posteriormente foi aplicado o Método de Rotação Varimax com Normalização de Kaiser e a transformação ortogonal e os componentes principais resultantes estão apresentados no quadro 19, mostrando os componentes que apresentam a maior variância.

Quadro 18 – Matriz de componente rotatita<sup>107</sup>

	Componente				
	1	2	3	4	5
Fico aborrecido quando as coisas não correm da forma como quero que corram	-,150	-,020	,177	,004	<b>,350</b>
Na minha vida diária estou desligado da natureza	-,065	-,305	,213	,066	<b>,455</b>
Em momentos difíceis faço uso de histórias, citações ou ensinamentos	,298	<b>,434</b>	,237	-,025	-,283
Eu não sei como ser eu mesmo(a) na interação com os outros	,012	-,224	<b>,422</b>	,078	-,162

<sup>106</sup> A Análise de Componentes Principais é um método matemático que utiliza uma transformação ortogonal para transformar um conjunto de variáveis que podem estar correlacionadas entre si num conjunto de variáveis que, matematicamente, não estão correlacionadas entre si. Este método extrai um conjunto de componentes - denominados de componentes principais - ordenadas em matriz, em que a primeira componente numa linha tem a maior variância possível, ou seja, é responsável pelo máximo de variabilidade dos dados, e as componentes seguintes progressivamente menos variância. Este método esclarece a estrutura interna e a consistência dos dados, ao explicar de forma eficiente a distribuição de variância de um conjunto de dados estatísticos.

<sup>107</sup> Método de Extração: Análise de componente Principal; Método de Rotação: Varimax com normalização de kaiser; rotação convergida em 11 iterações.

Tenho uma prática espiritual diária (meditação, orações) que recorro para lidar com os desafios	<b>,630</b>	,041	,167	,189	-,268
Sou guiado(a) e governado(a) por medos	,051	-,145	<b>,613</b>	,111	-,100
Tedo a pensar no passado ou no futuro sem atender ao momento presente	-,011	,001	<b>,697</b>	,179	,038
A minha vida é uma dádiva e tento aproveitar ao máximo cada momento	,355	,171	-,253	<b>,376</b>	,112
Baseio-me na compaixão para me relacionar com os outros	,306	,150	,320	<b>,451</b>	-,138
Estou limitado na minha vida pelo sentimento de que tenho poucas opções para mim	-,016	-,008	<b>,504</b>	-,330	,076
As minhas ações estão alinhadas com os meus valores	,048	,002	,019	<b>,656</b>	,107
Em reuniões ou conversas faço pausas várias para recuar, observar e reavaliar a situação	-,033	<b>,620</b>	,241	,027	-,223
Tenho dificuldade em ir contra convenções, expectativas ou regras	-,153	,178	<b>,392</b>	,031	,029
Mesmo quando as coisas estão perturbadas e caóticas ao meu redor, permaneço centrado e calmo por dentro	-,020	<b>,365</b>	-,303	,087	-,114
Nas minhas tarefas diárias presto atenção ao que não pode ser descrito em palavras	<b>,406</b>	,325	,134	,180	-,284
Tenho consciência de um eu sábio ou um eu superior dentro de mim que escuto para me guiar	<b>,634</b>	,351	,202	-,009	-,072
Posso-me considerar autêntico e integrar pontos de vista aparentemente conflitantes e contraditórios	,185	,512	<b>,297</b>	-,124	-,071
Procura a integração ou totalidade de todas as coisas	,233	<b>,683</b>	,025	-,082	,051
O meu trabalho está em sintonia com o meu propósito maior	,233	<b>,482</b>	-,153	,056	,224
Obtenho significado da dor e do sofrimento para a minha vida	,378	,124	<b>,424</b>	-,140	,197
Porque sigo convenções não sou tão bem-sucedido quanto poderia ser	,002	-,109	<b>,539</b>	,047	,124

Estou consciente da minha verdade interior dentro do meu conceito de verdade	<b>,337</b>	,307	-,053	,033	,526
Reparo e aprecio a sensualidade e a beleza da minha vida diária	,404	<b>,353</b>	-,320	,280	,306
Melhoro a minha eficácia através das minhas ligações e receptividade aos outros	,118	<b>,680</b>	-,167	,290	,134
Mesmo no meio do conflito procura ligação com o terreno comum	,207	<b>,666</b>	-,135	,087	,103
Escuto e uso os meus sentimentos viscerais ou intuição na tomada de decisões importantes	<b>,377</b>	,344	-,014	,339	,257
Escuto profundamente o que está a ser dito e o que não está a ser dito	,195	<b>,586</b>	-,157	,210	,199
Estou consciente dos cinco sentidos do meu corpo durante as minhas tarefas diárias	<b>,527</b>	,303	-,252	,187	,228
Vivo em harmonia com uma força maior do que eu – uma força de vida universal, o Divino, a natureza – para agir espontaneamente e sem esforço	<b>,794</b>	,013	-,001	,156	,099
Os meus objetivos e propósitos transcendem o mundo material	<b>,725</b>	,053	-,079	-,095	,075
Sinto-me como parte de um organismo cósmico maior ou de um todo maior	<b>,771</b>	,119	,225	-,047	,037
Encontro maneiras de expressar o meu eu criativamente	<b>,599</b>	,263	-,046	,028	,088
Para ganhar insights sobre os problemas adoto uma visão ampla ou uma perspetiva holística	<b>,544</b>	,415	-,199	-,129	,066
Tenho horas diárias e semanais para me distanciar, para reflexão e rejuvenescimento	<b>,664</b>	,104	-,065	-,040	-,337
Sou grata(o) pela abundância das coisas positivas da minha vida	<b>,524</b>	,284	-,387	,219	,064
Tenho fé e confiança que as coisas correrão pelo melhor	<b>,619</b>	,132	-,379	,290	,015
Na minha vida diária sinto que o meu trabalho está ao serviço de um todo maior	<b>,635</b>	,152	-,023	,019	,068

Vejo a progressão na minha carreira como a principal razão para fazer um bom trabalho	,077	-,025	,091	<b>,519</b>	-,288
A minha mente vagueia para longe do que estou a fazer	,103	-,043	<b>,568</b>	,034	-,037
Mesmo quando parece haver poucas opções, sinto-me livre.	,318	<b>,409</b>	-,068	-,027	-,011
Quero ser tratada(o) como especial	-,035	,023	,290	<b>,419</b>	,145
Tenho firmeza na minha verdade interior dentro do que sei ser a verdade	,244	,205	-,138	,058	<b>,631</b>
Trago um sentimento de alegria às minhas atividades	,276	<b>,333</b>	-,406	,230	,063
Resisto fortemente a experiências que considero desagradáveis	-,210	,150	,251	<b>,349</b>	,131
Sou a(o) minha (meu) pior inimiga(o)	-,187	,141	<b>,616</b>	,220	-,041

Analizamos também a escala a partir da sua divisão em cinco partes, segundo a mesma divisão de Amram e Dryer (2008) e Jorge, Esgalhado e Pereira, (2016). A saber: (1) a consciência, (2) a transcendência, (3) a graça, (4) o significado e a (5) verdade. Estes cinco vetores em que se integram as afirmações da escala permitiram-nos uma leitura mais aprofundada de cada uma das realidades e perceber de que forma elas são vivenciadas pelos próprios assistentes sociais. A escala oferece-nos uma leitura total de cada uma das afirmações (cf. quadro 11) mas a leitura de cada uma das afirmações permitiu-nos dissecar cada uma das propostas de afirmações.

Introduz-nos dizer que na inteligência espiritual os valores aproximam-se de indicadores positivos relativamente à presença desta competência nos profissionais. Muitos referem que no seu trabalho há uma ligação à natureza e que se sentem em sintonia com um propósito maior, que obtêm significado para a sua dor e sofrimento no seu dia-a-dia, que reparam e apreciam a beleza da vida diária, entrando aqui em consonância com autores como Torralba que defendem que a inteligência espiritual “é uma espécie de dinamismo que move à busca da plenitude, ao perfeito desenvolvimento do nosso ser, à profundidade, ao sentido do que fazemos, padecemos e vivemos. Expressa-se numa profunda aspiração de uma visão global da vida e da realidade que integra, transcende e dá sentido à existência” (Torralba, 2010: 57), que estão conscientes de uma verdade interior, dentro do conceito que têm de verdade, que há um melhoramento da eficácia

através da ligação e da receptividade aos outros, o que se torna imprescindível no processo de relação de ajuda.

Sem conseguir identificar essa força, na sua maioria os inquiridos referiram que vivem em harmonia com uma força maior que eles próprios e que, por outro lado, usam sentimentos ou a intuição na tomada de decisões mais importantes, o que entra aqui em paralelismo com a inteligência emocional percebemos a sua complementaridade.

Olharemos para cada uma das áreas da inteligência espiritual, de forma individual.



*Quadro 19 – Resultados do questionário sobre a Inteligência Espiritual*

		<b>Nunca ou quase nunca</b>	<b>Muito raramente</b>	<b>Raramente</b>	<b>Com alguma frequência</b>	<b>Muito frequentemente</b>	<b>Sempre ou quase sempre</b>
1	Fico aborrecida(o) quando as coisas não correm da forma como quero que corram	0%	3,9%	18,5%	53%	20,3%	4,3%
2	Na minha vida diária estou desligada(o) da natureza	23,3%	32,3%	25%	12,1%	6,0%	0,9%
3	Em momentos difíceis faço uso de histórias, citações ou ensinamentos ou outras formas de sabedoria comprovadas no tempo	4,3%	9,5%	21,1%	33,6%	24,1%	7,3%
4	Eu não sei como ser eu mesma(o) na interação com os outros	41,8%	33,6%	15,1%	2,6%	3,0%	1,7%
5	Tenho uma prática espiritual diária, por exemplo: meditação ou orações, a que recorro para lidar com os desafios da vida	21,1%	15,9%	12,1%	17,7%	18,5%	12,5%
6	Sou guiada(o) e governada(o) por medos	38,8%	29,7%	20,3%	9,1%	1,3%	0,4%
7	Tendo a pensar no passado e no futuro sem atender ao momento presente	28,9%	41,8%	19,8%	7,3%	1,3%	0,4%
8	A minha vida é uma dádiva e tento aproveitar ao máximo cada momento	0,9%	1,3%	6,0%	23,7%	35,8%	31,5%
9	Baseio-me na compaixão para me relacionar com os outros	12,9%	15,1%	20,7%	23,3%	19,8%	8,2%
10	Estou limitada(o) na minha vida pelo sentimento de que tenho poucas opções para mim	38,8%	32,3%	19,8%	4,7%	2,2%	0,9%
11	As minhas ações estão alinhadas com os meus valores	1,3%	0,9%	0,9%	9,5%	39,7%	46,6%
12	Em reuniões ou conversas faço pausas várias vezes para recuar, observar e reavaliar a situação	1,7%	4,7%	15,9%	47,0%	24,1%	6,5%
13	Tenho dificuldades em ir contra convenções, expectativas ou regras.	7,3%	15,1%	36,6%	24,1%	13,8%	2,2%
14	Mesmo quando as coisas estão perturbadas e caóticas ao meu redor, permaneço centrada(o) e calma(o) por dentro.	0%	6,5%	16,8%	50,9%	18,1%	7,3%

15	Nas minhas tarefas diárias, presto atenção ao que não pode ser descrito em palavras, tais como experiências sensoriais ou espirituais indescritíveis.	3,9%	6,5%	23,7%	32,3%	22,4%	9,1%
16	Tenho consciência de um Eu sábio ou Eu superior dentro de mim que escuto para me guiar	11,2%	11,6%	19,4%	30,2%	17,2%	9,9%
17	Posso-me considerar autêntica(o) e integrar pontos de vista aparentemente conflitantes e contraditórios	6,0%	7,3%	22,4%	32,8%	22,0%	5,6%
18	Procuro a integração ou totalidade de todas as coisas	0,9%	2,2%	12,1%	41,8%	32,3%	9,9%
19	O meu trabalho está em sintonia com o meu propósito maior	0,4%	0,9%	4,7%	27,2%	35,8%	30,2%
20	Obtenho significado da dor e do sofrimento para a minha vida	6,0%	5,6%	18,1%	36,6%	20,7%	10,3%
21	Porque sigo convenções, não sou tão bem-sucedida(o) quanto poderia ser	15,5%	25,0%	38,4%	12,1%	4,7%	0,4%
22	Estou consciente da minha verdade interior, dentro do meu conceito de verdade	0%	0,9%	3,0%	28,0%	44,0%	22,4%
23	Reparo e aprecio a sensualidade e beleza da minha vida diária	0%	0,4%	9,1%	36,6%	33,6%	19,0%
24	Melhoro a minha eficácia através das minhas ligações e receptividade aos outros	0,4%	0%	1,3%	26,7%	49,6%	20,3%
25	Mesmo no meio do conflito, procuro e encontro ligação com o terreno comum.	0,4%	2,2%	6,9%	40,1%	38,8%	7,8%
26	Escuto e uso os meus sentimentos viscerais ou intuição na tomada de decisões importantes	1,7%	5,6%	8,6%	35,3%	34,1%	12,9%
27	Escuto profundamente o que está a ser dito e o que não está a ser dito	0%	1,3%	3,9%	34,9%	39,7%	18,1%
28	Estou consciente dos cinco sentidos do meu corpo durante as minhas tarefas diárias	0,9%	4,3%	16,8%	35,8%	28,4%	12,1%
29	Vivo em harmonia com uma força maior do que eu – uma força de vida universal, o divino, a natureza – para agir espontaneamente e sem esforço.	6,9%	5,2%	19,4%	31,9%	20,7%	14,2%
30	Os meus objetivos e propósitos transcendem o mundo material	4,3%	7,3%	15,9%	22,8%	31,5%	15,9%
31	Sinto-me como parte de um organismo cósmico maior ou de um todo maior	9,5%	11,2%	22,4%	21,1%	17,2%	13,4%
32	Encontro maneiras de expressar o meu Eu criativamente	2,2%	7,3%	23,7%	30,6%	23,3%	11,2%
33	Para ganhar <i>insights</i> sobre os problemas adoto uma visão ampla ou perspectiva holística.	2,6%	1,7%	9,1%	33,6%	33,6%	17,2%
34	Tenho horas diárias e semanais para me distanciar, para reflexão e rejuvenescimento	9,1%	12,9%	26,7%	25,9%	11,6%	11,2%
35	Sou grata(o) pela abundância das coisas positivas na minha vida	0,4%	0,9%	7,8%	17,2%	30,2%	41,8%
36	Tenho fé e confiança que as coisas correrão pelo melhor	0,4%	-	3,9%	20,3%	37,5%	35,3%
37	Na minha vida diária sinto que o meu trabalho está ao serviço de um todo maior	0,4%	3,9%	9,1%	24,6%	33,6%	26,3%
38	Vejo a progressão na minha carreira como a principal razão para fazer um bom trabalho	22,4%	22,0%	29,7%	12,9%	4,3%	6,0%
39	A minha mente vagueia para longe do que estou a fazer	18,1%	27,2%	28,9%	15,5%	6,0%	2,2%
40	Mesmo quando parece haver poucas opções, sinto-me livre	1,7%	6,9%	19,0%	40,5%	19,0%	8,2%
41	Quero ser tratada(o) como especial	28,9%	16,8%	24,6%	19,0%	4,7%	3,0%
42	Tenho firmeza na minha verdade interior, dentro do que sei ser a verdade	0,4%	2,2%	7,8%	31,9%	34,5%	21,6%
43	Trago um sentimento de alegria às minhas atividades	0%	0,9%	4,7%	31,0%	41,8%	19,4%
44	Resisto fortemente a experiências que considero desagradáveis	1,3%	9,1%	15,9%	31,5%	28,4%	12,1%
45	Sou a(o) minha (meu) pior inimiga(o)	38,4%	6,4%	15,5%	19,0%	6,0%	1,7%

### 6.3.1. Consciência

A consciência, no âmbito da inteligência espiritual é entendida como a capacidade para usar a intuição e sintetizar múltiplos pontos de vista, de forma a melhorar o funcionamento diário e bem-estar (cf. Jorge, Esgalhado e Pereira, 2016). Fazem parte desta área as seguintes afirmações:

(4) “Eu não sei como ser eu mesmo na interação com os outros”. Sobre esta afirmação a maior parte dos inquiridos respondeu “nunca ou quase nunca”, “muito raramente” e “raramente”, o que significa que há aqui a presença de um eu que se pressupõe autêntico e verdadeiro na interação com os outros na medida em que os inquiridos afirmam que são eles próprios na relação com os demais;

(12) “Em reuniões ou conversas faço pausas várias vezes para recuar, observar e reavaliar a situação”. Os inquiridos responderam que é com alguma frequência (47%) e muito frequentemente (24,1%) que acontece, o que transparece a capacidade de ponderação durante o decurso de uma conversa;

(16) “Tenho consciência de um Eu sábio ou Eu superior dentro de mim que escuto para me guiar”. Embora (19,4%) dos inquiridos tivesse respondido “raramente”, há uma grande percentagem que apontou como sendo frequente ou muito frequente isso acontecer. Por outro lado, os assistentes sociais, na sua maioria, sentem que há algo que transcende a sua prática e que é este Eu transcendente que move as suas próprias ações, que designam por um Eu interior ou um Eu sábio. Assim (70%) dos inquiridos sentem que são movidos por este Eu interior com frequência, (40%) dos inquiridos com muita frequência e (23%) sempre ou quase sempre;

(29) “Vivo em harmonia com uma força maior que eu – uma força de vida universal, o divino, a natureza – para agir espontaneamente e sem esforço”. Da nossa amostra a maioria respondeu no quadrante positivo, ou seja, (31,9%) com alguma frequência, (20,7%) muito frequentemente e (14,2%) sempre ou quase sempre. Esta consciência de uma entidade transcendente à própria natureza humana, este reconhecimento desta transcendência ao mesmo tempo que se reconhece uma interdependência desta transcendência, dá aos profissionais uma confiança para exercerem o

seu trabalho com outra seriedade. O entender que os acontecimentos não dependem somente deles, mas de uma força maior, do universo, de uma energia, como alguns designaram;

(36) “Tenho fé e esperança que as coisas correrão pelo melhor”. Nesta afirmação, os nossos inquiridos responderam na sua maioria que esta fé e esperança acontece com alguma frequência (20,3%), muito frequentemente (37,5%) e sempre ou quase sempre (35,5%). Somente uma ínfima parte dos inquiridos nos referiu que esta postura acontecia nunca ou quase nunca ou mesmo raramente. Perante cenários de grande sofrimento e problemas sociais, os assistentes sociais conseguem encontrar formas de resiliência e desenvolver dimensões de confiança em si e nos outros de que as situações poderão melhorar. Há uma leitura positiva da vida, que não se confina somente a problemas, mas que para cada problema há soluções. É este também o papel atribuído e o olhar com que muitas pessoas vêem o assistente social: alguém capaz de ter uma solução para cada problema, como se de uma receita se tratasse. Por outro lado, a postura do assistente social é de alguém que vê o mundo e as situações com um olhar de esperança, sendo que esta consciência se revela pela capacidade de olhar de outros ângulos a realidade social e encontrar nela aspetos positivos que podem ser melhorados;

(43) “Trago um sentimento de alegria às minhas atividades”. Aqui os inquiridos responderam-nos afirmativamente. Muito embora haja outros sentimentos associados à prática do assistente social, como veremos à frente, entre os quais a frustração, há um sentimento de alegria presente na ação. Este sentimento pode ser aquilo que mobiliza muitos dos nossos inquiridos a irem para o trabalho motivados e, também, pelo facto de saberem que a sua ação, por princípio, é uma ação em direção à mudança. A somar a estes fatores temos o princípio de que a pessoa que ajuda - e as profissões de relação de ajuda mais direta - são profissões que trazem realização pessoal aos profissionais, quando há uma entrega genuína e sincera da parte destes. A ajuda ao outro é sempre compensada pela possibilidade que essa ajuda tem de ser restauradora e emancipadora do ser humano. Nesse sentido, pode haver um sentimento de realização pessoal e, conseqüentemente de alegria,

*“...existe uma alegria maior, existe muito o sentimento partilhado entre todos” (E13).*

### 6.3.2. Transcendência

Entendemos por transcendência, no âmbito da escala da inteligência espiritual, como a capacidade para alinhar-se com o sagrado e transcender o ego, com um sentido de inter-relação e holismo de forma a melhorar o funcionamento e bem-estar (cf. Jorge, Esgalhado e Pereira, 2016). Transcender o ego, implica uma capacidade de dádiva, da pessoa ser capaz de sair de si para ir ao encontro de outros. Fazem parte deste naipe as seguintes questões:

(5) “Tenho uma prática espiritual diária, por exemplo: meditação ou orações, a que recorro para lidar com os desafios da vida”. Sobre as práticas a que se recorre para lidar com desafios, quase metade dos inquiridos recorre a estratégias, como a meditação, a oração, entre outras, para trabalhar as suas emoções e sentimentos, o que entra em conformidade com as entrevistas em que os entrevistados nos referem diferentes estratégias para lidar com as emoções e os sentimentos. Nos inquéritos, (41%) dos inquiridos respondeu que com alguma frequência recorre a essas práticas, (43%) muito frequentemente e (29%) sempre ou quase sempre.

No paralelismo que fazemos com as entrevistas, podemos verificar que:

*“...eu medito muito...” (E18);*

*“É parar nem que seja ir dar uma volta e parar e voltar a recentrar-me” (E24).*

*“O sentido de humor alivia algumas tensões e transporta algum sentimento de esperança. Relativamente à espiritualidade eu acredito muito no dia a dia de que as coisas acontecem por algum motivo e não há situações irreversíveis. Há sempre algo maior que nos vai ajudar e nos vai iluminar de certa forma a encontrar um caminho” (E29).*

*“Faço meditação uma vez por semana, posso dizer que sou uma pessoa de fé e que vou com regularidade à missa e as atividades de lazer e a família, ir ao cinema, ler, viajar, ajuda-me muito” (E33).*

(8) “A minha vida é uma dádiva e tento aproveitar ao máximo cada momento”. Os inquiridos responderam quase na totalidade que muito frequentemente (35,8%) e sempre ou quase sempre (31,5%). Ou seja, os inquiridos entendem que a vida é dom que foi recebido gratuitamente e por isso ela poderá ser vivida com o entusiasmo e intensidade que merece em cada momento, em cada contexto;

(14) “Mesmo quando as coisas estão perturbadas e caóticas ao meu redor, permaneço centrada(o) e calma(o) por dentro”. Quando falamos de calma interior, percebemos que há uma fatia de inquiridos que perante situações caóticas manifesta dificuldade em mantê-la o que mostra conformidade com as questões do grupo das quatro últimas afirmações da Escala da Inteligência Emocional Integrada. Apenas (18,1%) manifesta acontecer muito frequentemente a capacidade de manter a calma e (7,3%) a capacidade de a manter sempre ou quase sempre. A calma ou a paz interior são um dos indicadores da inteligência emocional e da inteligência espiritual, na medida em que uma compreensão e regulação interna dos sentimentos e emoções tem uma manifestação externa que pode ser mais positiva ou mais negativa. A calma é associada à ponderação, ao bom senso e é manifestação de saúde interior e uma diminuição de emoções destrutivas, como seria por exemplo a raiva ou a ira, contrapondo com a mansidão e a calma.

Por outro lado, como falamos de uma dimensão holística e da busca da integralidade de todas as coisas, há uma grande percentagem de inquiridos que busca esta totalidade, (41,8%) com alguma frequência, (32,3%) muito frequentemente e (9,9%) sempre ou quase sempre, o que converge com as afirmações retiradas nas entrevistas:

*“eu acho que o modelo que se pratica, acho que o espiritual nem sempre se pratica e por isso não é muitas vezes holístico, mas há colegas que o fazem quando abordam essa dimensão” (E18).*

*“É importante perceber a pessoa em todo o seu conjunto. Portanto, a visão holística da pessoa e, como profissão de ajuda, tende-se a ter o respeito pela diversidade da pessoa e pela especificidade de cada um, sejam elas quais forem” (E17).*

(15) “Nas minhas tarefas diárias, presto atenção ao que não pode ser descrito em palavras, tais como experiências sensoriais ou espirituais indiscreíveis”. A maior parte das respostas situa-se no quadrante positivo, percebendo nós que há aqui uma percepção e uma sensibilidade por parte dos inquiridos àquilo que não é dito. Não aprofundamos quais são essas experiências espirituais ou sensoriais, no entanto, são elas também que tornam o profissional atento e sensível a essas emoções interiores;

(17) “Posso considerar-me autêntica(o) e integrar pontos de vista aparentemente conflitantes e contraditórios”. De igual forma a autenticidade é entendida de uma forma positiva por todos os inquiridos, embora haja um número residual de inquiridos que sinta que a autenticidade não pode estar ligada ao facto de terem pontos de vista que entram em conflito ou mesmo que são contraditórios;

(20) “Obtenho significado da dor e do sofrimento para a minha vida”. Nesta afirmação 18% dos inquiridos responderam que raramente, porém, a maior parte dos assistentes sociais responderam que com alguma frequência e muito frequentemente encontram esse significado. Encontrar um significado para a dor e o sofrimento e, nas competências associadas à inteligência espiritual, como seja a superação do sofrimento, é encontrar sentido para esse mesmo sofrimento. É entender que a dor e o sofrimento fazem parte da vida, mas que a vida não é ficar nesses processos. Nesse sentido, podemos verificar que os nossos inquiridos se encontram num estado de maturidade interior que os leva a saber integrar essa mesma dor e sofrimento sem que os fiquem a viver sempre nas suas vidas e

*“perceber os nossos limites” (E12).*

(25) “Mesmo no meio do conflito, procuro e encontro ligação com o terreno comum”. O contacto com a realidade vivente é perceptível nas percentagens das respostas que encontramos. Os inquiridos apontaram que com alguma frequência (40,1%) e muito frequentemente (38,8%) encontram essa ligação. É aquilo a que designamos de “ter os pés assentes no chão”, ou seja, a pessoa é capaz de ter um olhar concreto e honesto sobre o que se passa na sua vida, mesmo que esteja interiormente ou exteriormente a viver situações mais conflituosas. Isto exige dos profissionais uma capacidade de se centrarem no essencial das questões, o que revela uma alta inteligência espiritual;

(30) “Os meus objetivos e propósitos transcendem o mundo material”. As respostas as estas perguntas situam-me mais no quadrante positivo o que significa que a ação dos assistentes sociais não é movida por alguma compensação que possam receber a nível material, mas que há valores em que acreditam e podem ser vivenciados no decurso da sua ação que tornam essa mesma ação mais compensadora. De salientar, e como referimos anteriormente, a alegria que os profissionais encontram na sua ação, por outro lado, e como nos era dito em espaço de entrevista, o próprio desenvolvimento e autonomização dos utentes que recorrem aos serviços, são para os assistentes sociais motivos de regozijo e recompensas que não passam pelo aspeto material. A intervenção social, podemos então dizer, tem um objetivo que está para lá do aspeto material pois

*“...quem trabalha muito com pessoas e quem está ao serviço das pessoas, às vezes também ganha muito do próprio, porque de repente temos aqui tantas vidas que nos passam pelas mãos e de repente parece que crescemos muito” (E 13).*

(34) “Tenho horas diárias e semanais para me distanciar, para reflexões e rejuvenescimento”. Há uma grande percentagem de inquiridos que refere nunca ou quase nunca (9,1%), muito raramente (12,9%) e (26,7%), raramente. Isto pode ajudar-nos a compreender algum grau de cansaço dos próprios profissionais e os índices de *stress* e *burnout* que estão associados á profissões de relação de ajuda. No entanto, uma grande percentagem dos inquiridos consegue este distanciamento que é feito, em muitos casos, e como nos foi revelado em entrevista, pela capacidade de separar o mundo do trabalho do mundo pessoal, pela capacidade de desenvolver atividades alternativas ao trabalho, como seja, a leitura, o desporto, conversas com amigos. Este rejuvenescimento é aqui entendido como a capacidade de repor energias, preferencialmente energias positivas, que possam ser sugadas ou gastas durante o tempo laboral, em contextos de problemas sociais complexos. Esta capacidade de repor energias, seja também por outras vias (como a meditação, o yoga, o reiki), podem ser facilitadoras de um desenvolvimento do trabalho com maior fluidez;

(35) “Sou grata pela abundância das coisas positivas na minha vida”. A gratidão é um valor que está presente na maior parte dos nossos inquiridos o que revela que eles reconhecem os benefícios que lhes são concedidos, sejam de que ordem for. Por outro lado, subentendemos que há, por parte dos nossos inquiridos, a capacidade de reconhecer e de celebrar os momentos



positivos que lhes acontecem na vida, concretamente no espaço laboral, e que conseguem e sabem ser gratos por isso;

(37) “Na minha vida diária sinto que o meu trabalho está ao serviço de um todo maior”. A maior parte dos inquiridos sentem que o seu propósito de vida e o seu trabalho são um serviço para além daquilo que está confinado às suas tarefas diárias, aos seus relatórios, ao atendimento individual. Isto apenas são meios para atingir um bem maior que é a dignidade humana, a cura e a transformação do tecido social, que são os fundamentos e os alicerces em que assenta a intervenção do assistente social. O Serviço Social não intervém somente diante daquela pessoa concreta que atende, mas, conseqüentemente, está a contribuir, por princípio, para que a teia das relações daquela pessoa fique melhor quando ela melhore a sua situação. É aquilo que designamos de efeito borboleta, ou seja, a ação benéfica sobre uma pessoa tem repercussões no conjunto das pessoas com que ela convive. É

*“...a capacidade de aproximação ao outro, não manter o distanciamento. Ter afeto profissional...ter um cuidado, um afeto, um atender o outro e acima de tudo ter tempo”*  
(E9).

(41) “Quero ser tratada(o) como especial”. Podemos associar a esta afirmação e às respostas que deram os nossos inquiridos, um certo grau de modéstia e humildade. Partindo do princípio que toda e qualquer pessoa é especial, os nossos inquiridos não querem ser tratados como especiais, ou seja, como pessoas diferentes das outras pessoas, mas como iguais em direitos e em deveres. Contudo, temos uma percentagem de assistentes sociais (19,0%) que com alguma frequência quer ser tratado como especial. Isto pode dever-se à necessidade de afirmação pelo facto de ser um técnico que tem algum “poder” sobre a vida das pessoas ou mesmo pela necessidade de fazer valer a sua formação académica e pela não capacidade de transcender o ego. No entanto, a maior parte dos assistentes sociais quer ser tratado como um ser igual e não um ser especial, no sentido de ser muito diferente das outras pessoas.

### 6.3.3. Graça

Entendemos a graça como a capacidade de direção interior e amor pela vida, extraindo a inspiração, beleza e a alegria inerente a cada momento do presente para melhorar o funcionamento e o bem-estar (cf. Jorge, Esgalhado e Pereira, 2016). E fazem parte as seguintes afirmações:

(1) “Fico aborrecida quando as coisas não corram da forma como quero que corram”. Neste item temos (0%) dos inquiridos para nunca ou quase nunca, o que é significativo. Quase todos os inquiridos se encontram no quadrante positivo da escala o que significa que (53%) ficam com alguma frequência aborrecidos e (20,3%) muito frequentemente. Fazendo um paralelismo com a escala da inteligência emocional, isto pode ser revelador dos assistentes sociais serem capazes de sinalizar as suas emoções, ainda que sejam menos positivas, sempre que estas se desenvolvem. Por outro lado, a consciência de si e do estado em que se encontram é sempre um ponto de partida para poder melhorar aquilo que sentem face à situação em que se encontram;

(6) “Sou guiada(o) e governada(o) por medos”. A maior parte dos nossos inquiridos não orienta a sua vida, o seu exercício profissional, por medos. É uma parte ínfima que responde com alguma frequência (9,1%). Sendo que o medo é uma sensação que provoca um estado de alerta permanente, entende-se que os nossos inquiridos vivem e exercem a sua profissão sem esta pressão constante o que ajuda a uma maior leveza no próprio trabalho. O medo é também provocado pela presença de uma ameaça, o que significa que nos seus contextos de trabalho e nas relações de ajuda que estabelecem, estes assistentes sociais se sentem bem na forma como é desenvolvido o seu exercício profissional. Isto contribui para uma maior calma interior e consequentemente para a paz interior. A pessoa não viver em constante estado de alerta fá-la sentir mais leve e o trabalho fluir com maior leveza;

(13) “Tenho dificuldade em ir contra convenções, expectativas ou regras”. A esta afirmação, os (7,3%) dos assistentes sociais responderam nunca ou quase nunca, (15,1%) que muito raramente e (36,6%) raramente. Porém, (24,1%) dizem que com alguma frequência têm esta dificuldade o que pressupõe algum grau de subserviência ou mesmo de aceitação de que aquilo que está a ser feito é o mais correto. Por outro lado, entendemos que a maior parte dos inquiridos questiona a

prática, as leis, as regras pelas quais a mesma é regida o que manifesta um visível interesse e dedicação pelo trabalho que realizam. Por outro lado, significa que os profissionais são capazes de questionamento das suas práticas ou das práticas dos seus pares ou das instituições em que atuam. Este aspeto é positivo na medida em que traz para o espaço da intervenção a capacidade de questionamento da prática e a reflexão sobre a mesma sem se conformarem com o que está “politicamente correto” ou previamente estabelecido;

(21) “Porque sigo convenções, não sou tão bem-sucedida(o) quanto deveria ser”. A maior parte dos nossos inquiridos respondeu que nunca ou quase nunca isso acontece (15,5%), muito raramente (25,0%) e raramente (38,4%), significando isto que o sucesso não é medido pelas convenções, regras que possam seguir. Subentendemos que este sucesso é decorrente sobretudo da entrega que os assistentes sociais fazem de si mesmos e da confiança que tem no seu trabalho;

(24) “Melhoro a minha eficácia através das minhas ligações e recetividade aos outros”. Sobre a ligação e a recetividade aos outros no melhoramento da eficácia, entende-se que há uma grande percentagem em que é proporcional e sintonizada este aumento da eficácia com as relações e por isso temos uma percentagem de (49,6%) em que acontece muito frequentemente e (20,3%) que acontece sempre ou quase sempre, esta interdependência de variáveis. Relativamente a isto, os inquiridos referiam que na intervenção

*“é importante termos essa relação de ajuda que tem de ser trabalhada. Temos que trabalhar a confiança” (E1).*

*“...a compreensão do outro e o respeito pela sua condição...” (E8).*

*“tem por base o olhar o outro como um todo” (E9).*

(27) “Escuto profundamente o que está a ser dito e o que não está a ser dito”. A maior parte dos nossos inquiridos têm uma ação positiva e grande sobre esta escuta em profundidade. Sabemos que a escuta é parte do processo de relação de ajuda e a escuta ativa e empática pode ser parte da resolução de alguns problemas com que o assistente social se depara. Escutar e escutar em

profundidade o dito e o não dito é ser capaz de ler as entrelinhas, a linguagem simbólica dos gestos e das posturas, dos silêncios e a partir daí intervir. Ora, este é um processo que exige algum treino por parte dos assistentes sociais;

(28) “Estou consciente dos cinco sentidos do meu corpo durante as minhas tarefas diárias”. Apenas (16,8%) respondeu raramente a esta pergunta, todos os demais inquiridos têm uma consciência da presença dos seus sentidos, ou seja, utilizam aquilo a que designamos de plena presença que é a capacidade de se sentirem e escutarem a si próprios através dos órgãos dos sentidos. Esta plena presença torna a pessoa mais capaz de atender um outro com outra disponibilidade interior. É uma capacidade da inteligência espiritual, aliada àquilo que comumente designamos de concentração e de algum distanciamento, que lhe é proporcionado pela possibilidade que o profissional tem de se escutar a si próprio como um todo, pois

*“...eu acho que quando um profissional se envolve nos problemas dos seus utentes e das pessoas que atende acaba por não exercer uma boa prática” (E8).*

(31) “Sinto-me como parte de um organismo cósmico maior ou de um todo maior”. A maior parte dos nossos inquiridos respondeu afirmativamente a esta questão que de alguma forma está associada à capacidade da pessoa se transcender e entender que faz parte de um todo maior que é o próprio universo. Esta consciência traz a possibilidade ao profissional se sentir o seu trabalho como uma ínfima parte deste mesmo universo ao mesmo tempo que o poderá sentir como único no universo na medida é que cada pessoa é um indivíduo que contribui para a totalidade dos acontecimentos e da história da humanidade e ter

*“...um sentido comum de um bem maior...” (E13).*

(42) “Tenho firmeza na minha verdade interior, dentro do que sei ser a verdade”. Dentro do conceito de verdade e da verdade interior de cada um, a maior parte dos inquiridos com alguma frequência (31,9%), muito frequentemente (34,5%) e sempre ou quase sempre (21,6%) afirma esta firmeza interior;

(44) “Resisto fortemente a experiências que considero desagradáveis”. Nesta afirmação vemos também que, da nossa amostra a maioria resiste a estas experiências. A capacidade de

distanciamento de situações que trazem menos conforto interior ou maior conflito é revelador da presença da inteligência espiritual;

(45) “Sou a(o) minha (meu) pior inimiga(o)”. Apenas (19,0%) dos inquiridos responde que com alguma frequência são os seus piores inimigos. Os restantes encontram-se no quadrante negativo, ou seja, a pessoa é capaz de gostar de si mesma e de se tratar bem. Isso manifesta autoestima e uma capacidade de entendimento de si própria a partir da sua realidade concreta. Ser o pior inimigo de si mesmo pode significar que a pessoa luta diariamente com limitações que ela própria cria e que não aposta do seu desenvolvimento enquanto pessoa e profissional. Por outro lado, pode manifestar uma dificuldade de conviver com essas mesmas limitações, com o medo, a falta de desapego, ou quando a pessoa revela uma arrogância ou inflexibilidade extrema.

#### 6.3.4. Significado

O significado é entendido como a capacidade para vivenciar o sentido de todas as coisas, conectar as atividades e experiências com os próprios valores e construir interpretações de forma a melhorar o funcionamento e bem-estar mesmo em momentos de dor e sofrimento (cf. Jorge, Esgalhado e Pereira, 2016). Do significado, consideramos estas afirmações:

(10) “Estou limitada(o) na minha vida pelo sentimento de que tenho poucas opções para mim”. A esta afirmação, os assistentes sociais responderam (38,8%) que nunca ou quase nunca e (32,3%) que muito raramente, ou seja, os profissionais encontram alternativas mesmo se no meio de obstáculos. A inteligência espiritual capacita para esta possibilidade de buscar outras opções, soluções para além daquelas já existentes;

(19) “O meu trabalho está em sintonia com o meu propósito maior”. A maior percentagem encontra-se no quadrante positivo. Sendo que, na profissão, o propósito maior é a dignificação da pessoa, fazer com que sejam garantidos os Direitos Humanos, os assistentes sociais sentem este alinhamento quando respondem (27,2%) com alguma frequência, (35,8%) muito frequentemente e (30,2%) sempre ou quase sempre. Isto traz significado à própria profissão do assistente social na medida em que encontram um sentido para o exercício da mesma;

(38) “Vejo a progressão na minha carreira como a principal razão para fazer um bom trabalho”. Um dado muito interessante nesta afirmação, e segundo nos é dado ler pelas percentagens apontadas, é que os assistentes sociais não são movidos pelo carreirismo ou por motivações materiais, muito embora isso possa ser uma necessidade e uma forma de reconhecimento do exercício profissional. O bom exercício profissional não está preso à progressão na carreira, mas ao sentido do trabalho como um bem maior e à dignificação das pessoas com quem estabelecem relação de ajuda. Assim, (22,4%) responde que nunca ou quase nunca vê a progressão da carreira como a principal razão para fazer um bom trabalho; (22,0%) muito raramente e (29,7%) raramente;

(39) “A minha mente vagueia para longe do que estou a fazer”. Embora (15,5%) dos nossos inquiridos respondam que com alguma frequência isto acontece, a maior parte vive situado no trabalho que está a fazer. Isto revela a atenção que dão ao outro e a capacidade de priorizar e saber distinguir aquilo que é do plano pessoal e do plano profissional. Profissionais focados são profissionais mais bem-sucedidos na sua intervenção. Por outro lado, esta atenção plena ao trabalho e àquilo que estão a realizar traz outro significado ao próprio trabalho e coloca o profissional com outra predisposição interior para acolher quem precisa da sua ajuda;

(40) “Mesmo quando parece haver poucas opções, sinto-me livre”. A liberdade é dos direitos e bens mais preciosos que todo o ser humano tem. É a possibilidade de realizar tudo aquilo que não prejudique os outros, mesmo que haja poucas possibilidades para realizar determinada ação. No plano da intervenção dos assistentes sociais nem sempre estes encontram as respostas, as soluções adequadas para as situações que têm que lidar. Talvez por isto parte dos nossos inquiridos (19,0%) respondem que raramente se sentem livres mesmo quando parece haver poucas opções. No entanto, a maioria sente esta liberdade interior, com (40,5%) a responderem que com alguma frequência e 19,0% a responderem muito frequentemente e (8,2%) a responderem sempre ou quase sempre;

### 6.3.5. Verdade

Capacidade de estar presente para amar e pacificamente render-se à verdade, manifestando mente aberta, presença, humildade e confiança de maneira a melhorar o funcionamento e bem-estar (cf. Jorge, Esgalhado e Pereira, 2016). Deste grupo, e segundo os autores referenciados (cf. Amram, 2008; Jorge, Esgalhado e Pereira, 2016) fazem parte as seguintes afirmações:

(2) “Na minha vida diária estou desligada(o) da natureza”. A maior parte dos nossos inquiridos encontra-se profundamente ligado à natureza, embora tenhamos uma percentagem de (12,1%) que nos responda que somente com alguma frequência está ligado a esta natureza. A ligação à natureza é uma forma de alternativa para aliviar a pressão do trabalho do dia a dia, por outro lado, é sentir como parte de um todo maior, como era afirmado numa outra questão. A natureza é reveladora de um ciclo e de harmonia e organicamente o ser humano vive também esses ciclos e pode desfrutar dessa harmonia. A ligação à natureza é essa possibilidade do ser humano se encontrar consigo mesmo, com a sua verdade interior, como veremos numa outra questão;

(3) “Em momentos difíceis faço uso de histórias, citações ou ensinamentos ou outras formas de sabedoria comprovadas no tempo”. Embora (21,1%) tenha respondido que muito raramente, (33,6%) responderam que com alguma frequência fazem uso destas histórias, citações ou ensinamentos e (24,1%) muito frequentemente. A experiência adquirida pode ser uma ajuda para resolução de situações idênticas com as quais o profissional se depara. Nesse sentido, utilizar a memória da história, as alegorias, as metáforas, podem ser uma ajuda para solucionar determinados problemas. De alguma forma isto revela a capacidade de criatividade a que os profissionais de Serviço Social são chamados a desenvolver para que possam dar resposta a diferentes situações que podem ter contornos idênticos;

(7) “Tendo a pensar no passado e no futuro sem atender ao presente”. A capacidade de foco, de plena presença, de resolver as situações do quotidiano é que dão ao profissional o sentido da sua ação. Como respostas a esta afirmação (28,9%) dos assistentes sociais disseram que nunca ou quase nunca tendem a pensar no passado ou no futuro sem atender ao presente, (41,8%) responderam que muito raramente e (19,8%) raramente. Isto significa que os nossos inquiridos têm a capacidade de sentir um maior domínio na forma como a atenção acontece canalizando

essa mesma atenção para o momento presente. Isto revela uma grande capacidade de concentração, o que pode levar também a uma maior produtividade, ou seja, à capacidade de resolver os problemas com outra clareza e maturidade;

(11) “As minhas ações são alinhadas com os meus valores”. De salientar na pergunta 11 que os inquiridos respondem quase na totalidade que as ações estão alinhadas com os valores, ou seja, (39,7%) muito frequentemente e (46,6%) sempre ou quase sempre. Sabemos que uma das formas de manifestar a própria inteligência espiritual são os valores pessoais e profissionais que regem qualquer ação e que são estes valores<sup>108</sup> muitas vezes alinhados com a ética e a deontologia profissional e com os próprios Direitos Humanos. Assim, quando falamos em valores não nos referimos somente a um referencial moral, mas, e no contexto profissional do Serviço Social, aos princípios consignados pelos Direitos Humanos e pelo código ético e deontológico, como podemos ver nalguns trechos das entrevistas:

*“O Serviço Social está impregnado de valores muito humanistas” (E1).*

*“Talvez por aí, pela questão da empatia, de colocarmo-nos no lugar do outro de “sofrer” as dores do outro e acho que ao conseguirmos colocar-nos no lugar do outro todas essas questões da ética e dos valores do Serviço Social já estão a ser seguidos” (E11).*

*“Os valores deveriam ser a nossa sustentabilidade” (E16).*

*“O equilíbrio tem que ser coerente com os valores e com os princípios que defendemos” (E20).*

*“Também me compete a mim mostrar os valores e outros caminhos, respeitando a escolha do outro” (E25).*

---

<sup>108</sup> “Sorrir, ser empático, proteção aos mais frágeis, cuidar, capacidade de integrar o sofrimento, acolher a diversidade, aplicar a justiça, agradecer, potenciar a verdade, ser persistente e paciente, ser grato, de nos surpreendemos, admirarmos, elevarmos a pessoa, desenvolver atitudes de compaixão autêntica, humildade, criatividade, ser autodeterminado, devolver segurança, responsabilidade, liberdade, são qualidades do ser e do agir pessoal e profissional que detetamos no contacto com um outro. E são qualidades que acrescentam valor. Valor pessoal a si e aos outros”. (cf. cap. III, 3.7).



(18) “Procuro a integração ou totalidade de todas as coisas”. A dimensão holística do Serviço Social dá ao profissional esta capacidade de olhar a totalidade de todas as coisas e sabendo-as únicas, saber integrá-las num todo. Nesse sentido, dos nossos inquiridos, embora haja (12,1%) que responda que raramente isso acontece, (41,8%) respondem que com alguma frequência, (32,3%) muito frequentemente e (9,9%) sempre ou quase sempre. Isso revela que os profissionais são capazes de olhar as múltiplas interações que caracterizam uma determinada situação ou pessoa, o que manifesta capacidade de grande inteligência espiritual e de olhar a verdade da realidade como um todo e de entender que

*“o outro precisa apenas de sentir que não está só” (E17).*

(22) “Estou consciente da minha verdade interior, dentro do meu conceito de verdade”. Se entendermos a verdade interior como a capacidade da pessoa se aceitar tal como é, com todas as potencialidades e limitações, podemos afirmar que os nossos inquiridos têm aptidão para reconhecer essa mesma verdade quando (28,0%) respondem que com alguma frequência, (44,0%) muito frequentemente e (22,4%) sempre ou quase sempre. A verdade interior ou a capacidade da verdade interior dá à pessoa uma inteireza e uma confiança que depois se traduz na forma como se relaciona com os outros, tornando o seu trabalho mais autêntico, sendo as relações também elas autênticas;

(23) “Reparo e aprecio a sensualidade e beleza da minha vida diária”. Há um processo de estima pelo dom da vida e por aquilo que a vida oferece que se revela na forma como os nossos inquiridos respondem. A maior percentagem encontra-se no quadrante positivo, sendo que (36,6%) respondem com alguma frequência, (33,6%) muito frequentemente e (19,0%) sempre ou quase sempre. Isto revela que as pessoas se apreciam como são e encontram uma beleza na própria vida, com a verdade que essa mesma revela;

(26) “Escuto e uso os meus sentimentos viscerais ou intuição na tomada de decisões importantes”. O ser humano é um território alargado e misterioso de sentimentos e emoções, que referimos anteriormente. Os sentimentos viscerais são associados àquilo que é muito íntimo, muito apaixonado e intenso. Nesse sentido, os assistentes sociais inquiridos utilizam esta intensidade e esta paixão para a sua tomada de decisões, sendo que (35,3%) responderam que com alguma

frequência, (34,1%) muito frequentemente e (12,9%) sempre ou quase sempre que pode ser associada ao

*“facto de eu não ter dificuldade em me relacionar com as pessoas, o facto de eu ser dada, não demasiado extrovertida, mas acredito que tenho possibilidade para estabelecer empatia com as pessoas” (E14).*

(32) “Encontro maneiras de expressar o meu Eu criativamente”. Dos nossos inquiridos, embora (23,7%) respondam que raramente encontram este espaço para expressar o Eu criativo, (30,6%) afirmam que isso acontece com alguma frequência e (23,3%) muito frequentemente e, por último, (11,2%) sempre ou quase sempre. Expressar o Eu criativo, implica da parte do profissional reciclar o que já conhece, ter a capacidade de descobrir outros mundos e outras alternativas face áquilo que está estipulado. Esta é uma das competências associadas à inteligência espiritual, na medida em que a criatividade possui uma maior abrangência para resolver problemas ou elaborar respostas mais abrangentes a esses mesmos problemas, por isso, um dos inquiridos na entrevista afirmava

*“tento com mil jigajogas conseguir uma solução para aquele problema” (E15).*

Verificamos na afirmação 9 que mais de metade dos inquiridos se baseia na compaixão para a interação com os outros com (23,3%) que o fazem com alguma frequência, 19,8% muito frequentemente e (8,2%) sempre ou quase sempre. A compaixão é um dos princípios da inteligência emocional e da inteligência espiritual, e “conservarmos a nossa compaixão é essencial para a pessoa humana” (Dalai Lama, 2015:116).

Na ligação que podemos já fazer com os dados das entrevistas, era comum os inquiridos referirem que um dos princípios do profissional com inteligência emocional e inteligência espiritual é saber “calçar os sapatos do outro”:

*“Alguma compaixão pelas pessoas que estão ali connosco, pela situação toda em si” (E11).*

*“Se a pessoa não for dotada de competências em termos de humanização, em termos de saber colocar-se no lugar do outro, em termos dessa inteligência emocional e espiritual, se não tiver sentido de missão, as pessoas (assistentes sociais) não podem trabalhar com pessoas, não podem trabalhar nessa realidade que é tão dura” (E29).*

*“Colocar-nos um bocadinho no lugar do outro, acho que é fundamental para poder ajudar, se não, não é possível” (E31).*

*“Temos sempre que nos colocar no lugar do outro e é dessa forma que as coisas se interligam” (E37).*

Entendemos, desta forma, que há a compreensão do estado emocional da outra pessoa, com o desejo de aliviar e minorar o sofrimento da outra pessoa, particularmente daquela com quem se estabelece relação de ajuda.

## Síntese

O presente capítulo permitiu aferir alguns dados conclusivos sobre a nossa população em estudo. Relativamente aos dados sociodemográficos eles mostram-nos que os assistentes sociais trabalham em respostas sociais diversificadas, com populações diferenciadas o que lhes exige competências associadas à inteligência emocional e à inteligência espiritual.

A maior parte dos inquiridos são mulheres, o que leva à confirmação da caracterização da profissão como sendo ainda de uma maior escolha por parte da população feminina, embora se verifique nestes últimos anos a tendência a aumentar o número que homens que a procuram. Os profissionais inquiridos trabalham, na sua maioria em instituições do Terceiro Setor confirmando-se desta forma o lugar que estas instituições têm na substituição do papel do estado como protetor e aplicador das políticas sociais.

Os assistentes sociais nem sempre têm tempo para refletir as suas práticas no quotidiano e quando confrontados com escalas métricas são capazes de diagnosticar a necessidade de parar e olhar para o seu desenvolvimento pessoal e profissional.

Os assistentes sociais inquiridos avaliam positivamente as suas emoções. Revelam autoconhecimento de si mesmos e autoconsciência face às emoções que sentem. Por outro lado, manifestam alguma dificuldade na leitura das emoções dos outros, embora haja uma grande compreensão dessas emoções. Os profissionais têm autoconsciência de si e compreendem o uso das emoções na relação consigo mesmos e na relação com os outros, embora haja um número reduzido que manifesta não conseguir regular as suas emoções. Sabemos que a autorregulação é fundamental para o equilíbrio pessoal e relacional e que potencia a autodisciplina.

Relativamente à escala da inteligência espiritual os dados empíricos apontam para o facto dos assistentes sociais serem eles próprios na relação com os outros, que são movidos por um ser interior e que entendem que alguns acontecimentos têm uma força maior e que dependem desta força.

Há uma leitura positiva da vida por parte dos inquiridos, e os assistentes sociais encontram resiliência e desenvolvem dimensões de confiança em si e nos outros para resolver os problemas. Por outro lado, revelam-nos que as profissões de relação de ajuda trazem realização pessoal. Há uma alegria pela entrega ao outro, ainda que possa haver momentos de cansaço e desgaste.

Os assistentes sociais entendem a vida como dom e buscam a integralidade de todas as coisas. Entendem também a dor e o sofrimento como fazendo parte desta mesma vida. Reconhecem e celebram os momentos positivos e são gratos por eles.

Por outro lado, os assistentes sociais não querem ser tratados como especiais e não vivem medos que os faz estar em permanente estado de alerta. São capazes de questionamento das suas práticas e reflexão das mesmas quando lhes é dado tempo para isso assim como são capazes de se escutarem a si próprios e ser amigos de si mesmos. Buscam soluções e opções para além daquelas já existentes, no confronto com a resolução dos problemas do dia-a-dia e são reveladores de criatividade. Olham a múltiplas interações que caracterizam determinada situação ou pessoa.

Sentem liberdade interior e estão ligados à natureza e ao cosmos. Há uma capacidade de concentração que os leva a uma produtividade e encontram beleza na própria vida.

Os dados das duas escalas manifestam um potencial de inteligência emocional e de inteligência espiritual que nos leva a interpretar que no Serviço Social são fundamentais estas competências para se garantirem relações de qualidade, entre os profissionais consigo mesmos e com os pares e, particularmente, entre os profissionais e os destinatários da relação de ajuda.

## CAPÍTULO VII – VIVÊNCIAS DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E DA INTELIGÊNCIA ESPIRITUAL NA HUMANIZAÇÃO DA INTERVENÇÃO SOCIAL

## Introdução

A análise aprofundada das entrevistas coloca-nos a possibilidade de entender como é que os assistentes sociais experienciam as dimensões da inteligência emocional e da inteligência espiritual.

Assim, o cap. VII introduz-nos no espaço do estudo qualitativo que veio ajudar a consolidar os dados quantitativos. As entrevistas tiveram como objetivo procurar o sentido que os assistentes sociais têm da inteligência emocional e da inteligência espiritual, através do modo como as expressam na relação com os outros e com os pares e perceber as perspetivas da profissão face a estas duas realidades.

Neste estudo apresentam-se um total de 41 entrevistas a assistentes sociais que se disponibilizaram para entrevista. Estes assistentes sociais trabalham com populações diferenciadas que acabam por representar as diferentes tipologias de respostas sociais nas quais o Serviço Social intervém. Isso permitiu-nos ter uma visão mais alargada do objeto de estudo, pois o facto de os assistentes sociais trabalharem em respostas e populações diferenciadas traz-nos a possibilidade de perceber como os profissionais entendem e vivenciam as dimensões estudadas.

Os resultados apontam para a possibilidade de construir relações de ajuda onde a inteligência emocional e a inteligência espiritual possam estar mais presentes. De igual forma nos apontam os desafios que se colocam aos assistentes sociais na sociedade atual e nos diferentes contextos sociais, entre os quais, o da formação dos próprios assistentes sociais.

## 7. Resultados das entrevistas

Dos 232 assistentes sociais participantes nos questionários, 41 disponibilizaram-se para as entrevistas ou foram indicados pelas próprias instituições ou por colegas, constituindo-se assim uma amostra de conveniência, uma vez que não foram escolhidos ao acaso, mas por serem voluntários na sua disponibilidade. Os entrevistados têm idades compreendidas entre os 25 e os 60 anos (quadro

13), sendo 34 mulheres e 7 homens, ou seja (82,9%) de população feminina e (17,1%) de população masculina. A nossa amostra é assim constituída:

Quadro 20- Dados dos entrevistados			
Código da entrevista	Sexo	Idade	População com quem trabalha
E1, E30, E39	Masculino <sup>109</sup> , F., F.	42, 40, 41	Idosos
E2; E3	M., Feminino <sup>110</sup>	28,41	Outras Instituições
E4	Feminino	41	Toxicodependência
E5, E6, E33	F.; F.; F.	56, 47, 25	Mulheres prostituída
E9, E12	F., F.	35,37	População sem-abrigo
E10, E13, E32, E24, E25, E26 E27, E28, E29,	M., F., F. F., F., F., F., F., F.	33, 37, 33, 33, 42, 36, 40,60,39	Geral
E14, E36, E41	F., F., F.	34, 56,59	Famílias/Casais
E15	F.	25	Pop. Adulta
E7, E8, E11, E16, E17, E18, E19, E22, E23, E35	F., F., F., M., F., M.; F., F., F., F.,	28, 45, 46,44, 43, 36,30, 40, 36, 43	Saúde
E20	F.	48	Diretores
E21, E38	M., F.	40, 51	Pop. vulnerável
E31, E34	M., F.	44, 36	1º Acolhimento
E37	F.	47	Reclusos
E40	F.	40	Crianças

Dos 41 entrevistados, só alguns solicitaram o guião de entrevista antes de se proceder à mesma. Tal como aquando da aplicação do questionário, alguns levavam literatura e folhas impressas

<sup>109</sup> M= Masculino

<sup>110</sup> F=Feminino



resultante de pesquisa que tinham feito, sobre os conceitos que iam ser abordados uma vez que o tema de investigação era referido na carta de pedido de recolha de dados (cf. anexo 1).

As entrevistas foram analisadas através do programa *Nvivo 11* e foram constituídos grupos de 11 categorias, como referimos anteriormente. A saber:

### 7.1. Entendimento da inteligência emocional

Quanto à conceção de inteligência emocional a maior parte dos inquiridos tem uma perceção que vai ao encontro do estabelecido pelos autores (cf. Goleman, 1997), descrita já nos capítulos anteriores. Conseguem diferenciar a inteligência emocional do quociente de inteligência. A maior parte já tinha ouvido falar deste conceito e alguns realizaram formação neste âmbito. Identificam-na como fundamental no processo de intervenção, quer no conhecimento que têm de si próprios, dos seus sentimentos e emoções, assim como dos sentimentos e emoções dos destinatários da intervenção:

*“Inteligência emocional tem muito a ver com a forma como vemos as emoções ou reagimos às emoções, na relação com os outros” (E1).*

*“Inteligência emocional acho que é a capacidade que cada pessoa tem em gerir as suas próprias emoções quer no dia-a-dia quer durante a sua prática profissional” (E8).*

*“...Capacidade que nós temos em gerir sentimentos e emoções e a forma como conseguimos traduzir isso para os outros e empatizar com as relações que temos diariamente...” (E10).*

*“Difere-se bastante do QI que nós conhecemos. Uma pessoa muito inteligente e que tenha um QI elevadíssimo, muitas vezes tem uma inteligência emocional muito baixinha e que leva a não ter sucesso...” (E11).*

No entanto, um elevado quociente de inteligência não nos confere necessariamente uma elevada inteligência emocional. Atrás referimos o exemplo de Adolf Hitler. As suas capacidades de liderança e movimentação de massas não lhe deram necessariamente uma compreensão do outro

que era diferente de si. Apenas soube ler os seus próprios sentimentos e emoções, nesse caso, posicionados num quadrante negativo, que o levaram a um dos maiores massacres da Humanidade.

Pelo contrário, encontramos pessoas com um QI baixíssimo, mas que têm uma alta capacidade de inteligência emocional. E por isso os inquiridos afirmam:

*“Em relação à inteligência emocional tem a ver com a nossa maneira de lidar com a situação, e nós aqui no Serviço Social lidamos com pessoas. Ao lidar com pessoas estamos sempre a lidar com as emoções de cada um” (E12).*

*“...a nossa relação é muita relacionada com a inteligência emocional, ou seja, procuramos muito cultivar esta forma de conhecer o outro de uma forma muito mais profunda e com as suas emoções e o que o leva a isso (E13).*

Para Goleman (2005), “são as nossas emoções, dizem esses pesquisadores, que nos orientam quando diante de um impasse e quando temos de tomar providências importantes demais para que sejam deixadas a cargo unicamente do intelecto em situações de perigo, na experimentação da dor causada por uma perda, na necessidade de não perder a perspetiva apesar dos percalços, na ligação com um companheiro, na formação de uma família. Cada tipo de emoção que vivenciamos nos predispõe para uma ação imediata” (Goleman, 2005: 32). As emoções são uma forma de conhecer o outro e ter uma perspetiva mais correta sobre as suas vivências. Torna-nos capazes de estabelecer proximidade, através da empatia, de compreender a realidade do outro, pois a empatia envolve componentes cognitivos, mas também emocionais e mesmo espirituais:

*“...a capacidade que nós temos para interagir emocionalmente com o outro, para criar empatia, para estar aberto áquilo que os outros pensam, áquilo que os outros sentem” (E14).*

*“...inteligência emocional eu penso que tem a ver mesmo com a capacidade que temos de nos colocar no lugar do outro e de conseguir olhar para o outro e não apenas para nós próprios e não ver o outro apenas como nós achamos que deve ser visto” (E14).*

É no descentramento de nós mesmos que adquirimos uma maior compreensão do outro (cf. Howe, 2009) . Os rituais de busca de significado de vida, nossa e dos outros, passam pela

descoberta dos outros e isso faz-se com base na relação humana. A realidade social é sempre situada no espaço das relações interpessoais e na medida em que estabeleço um padrão de compreensão de outra pessoa é que posso também ajudar-me a compreender a mim mesmo. Afinal, os sentimentos e as emoções têm a mesma designação em qualquer cultura ou geografia, eles podem apenas ser manifestados de diferentes formas, de pessoa para pessoa. Daí que, muitos dos entrevistados utilizam a palavra “desmontar”, ou seja, “dissecar” as emoções e os sentimentos para melhor os entender. Há como que uma anatomia dos sentidos e compreendendo os seus diferentes sistemas há também possibilidade de compreender a pessoa como um todo (cf. Granja, 2015):

*“a inteligência emotiva, sensorial, é importantíssima, na minha ótica, mais para perceber o outro. Portanto, está incluída na capacidade de descentração para perceber o outro, porque é que o outro está a reagir assim, porque só eu percebendo o outro, porque é que ele está a reagir assim. Daí é que posso partir para o chamar à solução e consigo desmontar o problema e perceber o caminho que tenho que seguir para o solucionar” (E17).*

*“Inteligência emocional para mim é a capacidade de adaptação e conhecer muito bem aquilo que são os nossos sentimentos, as nossas emoções, as nossas capacidades, as nossas limitações...” (E19).*

O autoconhecimento, como já referimos anteriormente, é o diferencial para uma boa regulação das emoções. É a habilidade de se ouvir a si mesmo, a partir de dentro. É partindo do autoconhecimento que o profissional pode estabelecer objetivos assertivos e procura vencer as suas limitações e conhecer e aceitar também as limitações dos demais. Quando mais a pessoa se conhece maior possibilidade tem de saber gerir as suas emoções e consequentemente as emoções de outros.

*“Inteligência emocional penso que esteja relacionado com a capacidade que nós temos de reconhecer as nossas emoções, identifica-las, e pelo facto de conseguir reconhecê-las e identifica-las, ver de que forma podemos ter uma postura mais correta relativamente a certas situações e com isso possamos melhorar” (E21).*

*“...a inteligência emocional é um aspeto que tem que estar sempre presente” (E27).*

A presença constante e contínua da inteligência emocional é um suporte na vida por isso a necessidade de estarem presentes no quotidiano:

*“Inteligência emocional está relacionada com as emoções, com os sentimentos, com a nossa capacidade de poder gerir os sentimentos e de controlar as emoções” (E30).*

*“Inteligência emocional tem a ver com a nossa capacidade de conhecermos os nossos sentimentos e emoções e os daqueles que estão próximos, conhecer as nossas emoções e controlá-las e preferencialmente fazer o mesmo em relação aos outros, compreender o outro, colocar-me no lugar do outro” (E32).*

Numa analogia que podemos estabelecer, sabemos que o coração, enquanto órgão físico, biológico, é um órgão vital na vida humana. Aí se desencadeiam processos de receber, reciclar e de novo impulsionar o sangue para todo o corpo. Quando os assistentes sociais referiam que era necessária a capacidade de “fazer as coisas com o coração”, falam deste impulso vital de ajudar a devolver à vida de outra pessoa, particularmente em situação de fragilidade e vulnerabilidade extrema, uma força capaz de dignificar de novo a sua vida. Não se trata de sentimentalismos, mas de desenvolver atitudes de solidariedade, de tolerância, de cooperação, de promover atitudes positivas diante de situações dramáticas, de tomar consciência de que a criatividade pode contribuir para o bem-estar social e assim tornar o profissional uma pessoa melhor, na medida em que dá o melhor de si em toda e qualquer situação. A inteligência emocional traz esta capacidade de “calçar os sapatos do outro”, como grande parte dos entrevistados referiram, ou seja, sentir o processo como sendo seu, tendo o discernimento e o distanciamento necessários para ajudar na resolução efetiva e concreta.

*“Eu acho que a inteligência emocional é sermos capazes de fazermos as coisas com o coração e a pensar nos outros, no sentido, não vejo tanto a nível da psicologia, mas vejo muito o sentido de ser capaz de chegar aos outros, no fundo pelo melhor que tenho e pelo melhor que os outros possam ter” (E38).*

*“Relativamente à inteligência emocional, penso que tem a ver, como o próprio nome indica, com as emoções, com os sentimentos que nós apreendemos com o que fazemos e que transportamos connosco na nossa vida. São exemplos claros do social. O social representa*

*sempre toda a componente desta bagagem pessoal que nós transportamos connosco”*  
(E40).

As afirmações colaboram assim para aquilo que é defendido pelos autores. Daniel Goleman refere mesmo que “enquanto a inteligência emocional determina nosso potencial para aprender os fundamentos do autodomínio e afins, nossa competência emocional mostra o quanto desse potencial dominamos de maneira que ele se traduza em capacidades profissionais” (Goleman, 2005: 18). A inteligência emocional traz-nos a capacidade de olhar o outro a partir do que ele é e do que nós somos.

## 7.2. Entendimento da inteligência espiritual

Sobre a inteligência espiritual, podemos inferir pelos dados das entrevistas que há uma associação natural ao conceito de espiritualidade ou mesmo religiosidade. Alguns entendem-na como um complemento da inteligência emocional e outros nunca tinham ouvido falar deste conceito, o que nos leva a afirmar, e segundo Zohar e Marshall, que argumentam que “a descrição da nossa inteligência espiritual exige um modelo mais profundo e pormenorizado do Eu do que aquele que tem sido facultado pelos sistemas de pensamento em vigor” (Zohar e Marshall, 2004:143). Associam-na à transcendência e àquilo que está para além da matéria.

Porém, quando confrontados com a pergunta dos valores associados à inteligência espiritual na sua ação específica, era comum referirem valores que nos são dados pelos diferentes autores que desenvolvem esta pesquisa e temática (cf. Zohar e Marshall, 2004; Torralba 2010). Como já referimos, com frequência os inquiridos traziam folhas impressas sobre pesquisa que fizeram acerca dos conceitos abordados e uma das pesquisas frequentes que faziam era sobre a inteligência espiritual, dado ser um conceito novo no quadro do seu vocabulário.

*“A inteligência espiritual está mais relacionada com a religião, com algo que nós, como é que eu hei-de explicar, que não é tão visível, mas que existe e que podemos levar mais para a parte religiosa. É algo que a nível físico não tem explicação, mas que é algo que permite viver a nossa espiritualidade e expressar as nossas emoções que nós temos”* (E2).

*“...no meu trabalho tinha a ver com as mulheres que trabalhamos que têm outras formas de pensar a nível espiritual e o respeito que nós temos que ter por isso” (E5).*

Há uma tendência para correlacionar a espiritualidade e a religiosidade com a inteligência espiritual. Não sendo um conceito abordado ou mesmo aprofundado no dia-a-dia os profissionais reconhecem que:

*“A forma como me relaciono não vai influenciar a inteligência espiritual, mas o inverso já pode acontecer” (E7).*

*“A nível espiritual talvez associado a algum Ser transcendente” (E8).*

A inteligência espiritual é associada ao chamado “ponto de Deus”. Verificou-se cientificamente que a experiência unificadora que origina oscilações neurais a 40 herz, está especialmente localizada nos lobos temporais. Desencadeia-se, então, uma experiência de exaltação e de intensa alegria como se estivéssemos diante de uma Presença viva e daí a designação e a associação ao transcendente. De igual modo quando se abordam temas religiosos, Deus ou valores que concernem o sentido profundo das coisas, não superficialmente, mas num envolvimento sincero, produz-se igual excitação de 40 herz (cf. Zohar e Marsall, 2004). Daí que esta associação a um ser transcendente ou a uma energia vital, não está longe das descobertas realizadas por estes dois investigadores.

*“A inteligência espiritual é a base do que nós temos como princípios e ideais” (E9).*

*“A inteligência espiritual é um conceito mais novo que eu ainda não consegui aprender muito bem, confesso, mas imagino que englobará conceitos que integra a pessoa como um todo, a pessoa humana é composta por matéria e espírito” (E11).*

*“...a forma como vemos o mundo, aquelas perguntas chave, de onde viemos e para onde vamos, o sentido da vida. Penso que esteja relacionado com essas questões que nos vão ocupando a nossa travessia por aqui” (E11).*

*“Se não tivermos esta inteligência espiritual nós não conseguimos chegar às pessoas e as pessoas abandonam o processo. Pode acontecer as pessoas abandonarem. Uns por*

*desespero, porque não sabem como resolver e o melhor é afastarem-se e outros podem não encontrar empatia do outro lado” (E12).*

*“A inteligência espiritual é também uma capacidade que nós temos ou não, e aqui depende também do posicionamento do eu no cosmos, na forma como cada pessoa compreende o que vem fazer ao mundo, ou como se posiciona a sua vida e o seu ser no mundo e essa inteligência pode ser discutível se é maior ou menor” (E18).*

*“Para mim o espiritual, e eu tenho uma conceção muito própria, não atribuo aqui a nenhuma religiosidade, mas ao conceito de espiritual em si. E, portanto, na inteligência espiritual creio que há uma interligação com a inteligência emocional e pressupõe aqui efetivamente um grande autoconhecimento” (E19).*

*“É uma dimensão que também nos ajuda a relacionarmo-nos. Se por um lado a inteligência emocional é a forma como encaramos as coisas, como as vivemos, como as gerimos, a inteligência espiritual é um bocadinho o suporte para vermos a realidade de uma outra forma. É um bocadinho a rede que vamos tendo que nos vai suportando a nossa forma de estar e de agir” (E20).*

A inteligência espiritual é assumida como suporte ao ser e ao agir do profissional, encontrando aqui uma causalidade para a intervenção. Os entrevistados não conseguem dissociar a sua ação sem que esta esteja envolvida na inteligência espiritual. Neste sentido, entendemos que a ação dos profissionais é a forma de materializar, através do seu corpo (falar, olhar, sentar, sorrir) a inteligência espiritual com as suas diferentes variáveis, pois “o corpo não é somente uma realidade material, mas o instrumento de que nos valemos para atuar e criar” (Torralba, 2010:72). É a mobilidade do corpo que nos faz desempenhar todos os tipos de inteligência, inclusive a inteligência espiritual.

*“...a inteligência espiritual poderá contribuir de uma forma muito vasta para a relação com o outro, mas é muito sensível essa relação, em termos de espiritualidade. Crescemos, podemos procurar o nosso caminho, os nossos valores” (E26).*

*“Inteligência espiritual tem muito a ver com o conhecimento que temos de nós próprios e entender porque é que realmente estamos aqui e qual é a nossa missão” (E28).*

Os entrevistados com frequência associam a inteligência espiritual ao auto-conhecimento. Torralba (2010) defende mesmo que é a inteligência espiritual que nos permite aceder à nossa identidade mais profunda e ela mesma nos habilita para entender as nossas próprias emoções, pensamentos, recordações e expectativas. Para este autor, é a inteligência espiritual que se adequa ao que realmente somos (cf. Torralba, 2014: 117).

*“É o aprofundar de nós próprios, é a consciência do que somos, qual o propósito de vida, conhecermo-nos da melhor forma e desenvolvermo-nos para depois também podermos ajudar outros” (E28).*

*“A inteligência espiritual eu vejo-a ainda como o dar um sentido àquilo que nós vivenciamos, às nossas experiências e darmos-lhes sentido. Está relacionado com valores, com bondade com amor” (E32).*

Por outro lado, há um entendimento de que a inteligência espiritual está correlacionada com a inteligência emocional, não sendo possível separar o ser humano, mas olhar à sua totalidade, com perceção holística (cf. Ferreira, 2013).

*“A inteligência espiritual vai um pouco no sentido da inteligência emocional, refere-se ao desenvolvimento pessoal e profissional. Ao nível de encarar a vida mais do que só o ser profissional, e ser profissional no campo da saúde. Para mim é importante desenvolver este tipo de inteligência até no sentido de sermos melhores profissionais” (E35).*

*“A inteligência espiritual tenho que confessar que é a primeira vez que ouço falar na inteligência espiritual, mas pensando agora e assim e repente, é algo que está ligado, para mim, á fé e à esperança que nos guia no nosso dia a dia” (E36).*

*“A inteligência emocional e espiritual estão muito interligadas, porque nós ao respondermos ao outro, ao ajudar o outro, ao dar a mão ao outro, logo o nosso espírito está em paz, pelo menos falo por mim” (E37).*

A dimensão holística e total da pessoa está presente nas afirmações dos entrevistados. Vemos existir uma interdependência entre as diferentes dimensões do ser humano. Por outro lado, esta interdependência e ligação interior, leva-nos, por instinto ou conscientemente, à realidade dos outros presentes na nossa vida e a uma ajuda concreta e personalizada, quando falamos da



intervenção dos assistentes sociais. Leva-nos a entender que a mente humana existe num todo concreto que sente e observa e que há uma unidade no que se observa. Nesse sentido, percebemos que o profissional não é movido somente por instinto (condição de ajudar o outro) mas também por valores (o outro é um ser igual a mim).

*“Na inteligência espiritual, e eu falo em termos pessoais, é também pensar e estar centrado nos outros e respeitar isso” (E38).*

*“A inteligência espiritual, o espiritual, tendo em conta a pessoa que eu sou, também está aqui muito ligado a mim. Vejo isso como um todo conectado. O meu ser espiritual, o ser profissional, tudo está conectado, interligado” (E39).*

*“A inteligência espiritual está sempre muito relacionada com a emoção também. Há quem considere o espiritual só ligado à religião. A meu ver não é isso. Tem a ver com a forma como nós encaramos essas mesmas emoções e como encaramos a vida e todas as situações que advêm da nossa vivência, quer profissional quer pessoal” (E40).*

*“A inteligência espiritual tem muito a ver com a nossa parte espiritual, sobre aquilo que nos guia. Misturam-se as duas, as dimensões emocionais e espiritual” (E41).*

A inteligência espiritual é o que dá sentido e significado à vida, é ela que nos ajuda a fazer perguntas (cf. Torralba, 2010). É uma dimensão que abraça o ser humano na totalidade e não só na transcendência, ou seja, aquilo que nos leva mais além (cf. Zohar e Marshall, 2004). É o que contribui para uma percepção mais profunda e alargada do mundo e das suas nuances e o que capacita o ser humano, neste caso, os profissionais de Serviço Social, para se tornarem facilitadores nos processos de relação de ajuda.

### 7.3. Relação de ajuda

O Serviço Social é fundado nas relações humanas, onde a relação de ajuda se destaca. Sabemos que a relação de ajuda pressupõe este colocar-se no lugar do outro e atender ao outro a partir daquilo que ele é, da sua história de vida, dos seus sonhos e projetos, das suas limitações e dificuldades. Pressupõe compreender e aceitar o mundo do outro (cf. Rogers 2011).

Quando confrontados com a questão de como caracteriza a relação de ajuda no Serviço Social, as respostas variam entre o ser central na intervenção, os aspetos técnicos e os aspetos relacionais, que engloba todas as dimensões da pessoa e nessas dimensões o saber dotar o utente de autonomia. De igual forma se entende que são imprescindíveis as competências da inteligência emocional e da inteligência espiritual no que respeita á relação empática e á escuta ativa, da dádiva, da confiança, da partilha, de respeito pelo tempo do outro, para que esta relação de ajuda seja mais eficiente e eficaz, de acordo com o padrão de Serviço Social Humanizado (cf. Carvalho e Pinto, 2015).

Os profissionais não concebem a relação de ajuda assente apenas numa satisfação de necessidades, mas no capacitar a pessoa para poder reorganizar a sua vida e tornar-se um cidadão com plenos direitos e deveres, de participação ativa na sociedade, humanizando a realidade e os homens (cf. Freire, 2005). Entende-se ainda a relação de ajuda numa matriz mais preventiva e menos paliativa, cuja finalidade é a mudança social que pode ocorrer de forma súbdita ou urgente (cf. Robertis, 2005). Assim nos demonstram os entrevistados:

*“Eu não concebo uma intervenção social baseada numa relação de dar alimentos” (E1).*

*“Temos que ter sempre aqui alguma atenção para o processo de ajuda ser o melhor e o mais eficiente possível. O ato de ajuda, dependendo daquilo que a pessoa necessita, nós vamos ver aqui como é que nós poderemos aqui ajudar e ver aqui quais os mecanismos que existem para poder facilitar essa interação com a pessoa, nessa maneira de ajudar” (E2).*

*“A relação de ajuda no Serviço Social deve ser uma relação centrada na pessoa e nos problemas da pessoa e numa avaliação objetiva da sua situação” (E3).*

A escuta ativa e a atenção plena a um outro, no contexto da intervenção social, pode constituir-se como um elemento fundamental da reabilitação e autonomia da pessoa, na medida em que essa pessoa sentindo-se acolhida e compreendida vê, nessas duas atitudes, um possível trampolim para a mudança efetiva de vida quando se dirige a um serviço a pedir a ajuda. A relação de ajuda pressupõe este cuidar do outro a partir de atitudes pequenas, mas muito significativas na vida das pessoas. Perceber que o assistente social está ali disponível para o atendimento sem agendas

paralelas ou sobrepostas pode ser um caminho para a confiança, necessária na relação de ajuda que é estabelecida entre assistente social e utente.

*“...caraterizo a relação de ajuda numa base Rogeriana, centrada na pessoa: ouvir o outro, colocar-nos no lugar do outro, uma aceitação incondicional, independentemente de eu concordar ou não com o que o outro está a dizer tenho que aceitar os pontos de vista dele. Numa base muito centrada na pessoa” (E7).*

*“Sou apologista de dotar o utente de competências, de saber fazer e o saber estar acima de tudo, também e de o apoiar a nível de desempenho pessoal, profissional” (E10).*

*“...esta relação de ajuda passa muito por uma relação empática, de escuta ativa e de tentar ver a situação pelos óculos da pessoa que está à nossa frente” (E11).*

*“...a dádiva e a partilha e falo deles não porque é moderno, porque toda a gente fala de valores dentro da empresa e nas instituições, mas sim porque de facto norteiam a forma como nós agimos e norteiam todas as pessoas que fazem atendimento ou todas as pessoas que trabalham cá...” (E13).*

O crescente sentido de proximidade reforça a consciência de um outro diferente de mim. A empatia é esta capacidade de entrar na vida do outro sem me diluir nela, mas entendê-la (cf. Granja, 2014). Colocar-me no lugar do outro, através da empatia, pressupõe uma “morte” dos esquemas interiores, de preconceitos, de padrões pré-estabelecidos. O Serviço Social é exigente porque reclama dos profissionais esta postura.

Quando os entrevistados falam em “dar o máximo” não o colocam numa medida quantitativa, embora esta também possa existir, mas numa balança qualitativa, ou seja, entregarem o melhor do seu conhecimento científico e técnico para a emancipação da pessoa naquele contexto e problema social concreto. É um exercício exigente e contínuo. Ir ao encontro do outro implica um despojamento de si, um desacomodar-se dos seus esquemas num processo de entrega genuíno e autêntico, contínuo e permanente, com serviços humanizados e intervenções efetivas (cf. Howe, 2009). É isto que se espera do Serviço Social, no séc. XXI e nas sociedades em que vivemos. A realidade dos fenómenos sociais é exigente o que implica dos profissionais também outra exigência.

*“A relação de ajuda tem que ser uma relação muito empática, no Serviço Social” (E14).*

*“Temos pessoas com problemas e temos que conseguir dar o nosso máximo para conseguir ajudá-las nesse processo...” (E15).*

*“...quando nós temos uma boa relação e aplicamos bem a nossa inteligência espiritual e emocional, acho que conseguimos ver isso na outra pessoa, acho que sim. Não é tão técnico, mas é de facto sentir e ver quando a pessoa está ali entregue a nós e estamos aqui numa relação ela funciona, essa relação de ajuda” (E15).*

*“...nós temos que ir ao encontro do que a pessoa realmente precisa, necessita e que possa naquele momento entender como sendo uma ajuda. Portanto isto tem que ser muito dialético e muito construído no dia-a-dia, e tem a ver muito com a confiança...” (E16).*

A temporalidade da intervenção é apontada como condicionadora da intervenção. Nem sempre o tempo do utente é o tempo do profissional. Face a regras e regulamentos estabelecidos pelas instituições, á presença de uma burocratização exagerada, muitas vezes os profissionais são pressionados a cumprir determinadas metas quantitativas que lhes retira tempo e fôlego para estarem com a qualidade que é merecida e exigida quando são confrontados com pessoas que se encontram em extrema vulnerabilidade e cuja única esperança é a possibilidade de encontrar ajuda numa instituição.

São muitos os profissionais que se queixam de falta de tempo nos atendimentos ou mesmo de atendimentos cronometrados. Ora, a intervenção social pressupõe um caminho que é realizado em paralelo entre estas três entidades, utente, profissional e instituição, sabendo que, por princípio, a missão de qualquer instituição é garantir a dignidade humana, aqui não se pode sobrepor os soberanos interesses na instituição ou do profissional, mas a garantia de realizarem um caminho conjunto, num tempo determinado, que possa ser um pressuposto para obter essa dignidade. Isso exige, de igual forma, que os profissionais estejam atentos às competências dos utentes, sentindo e concebendo o sujeito humano como humano (cf. Morin, 1999), que procurem ajuda e quais são aqueles que podem desenvolver e potenciar no decorrer do processo.

Tudo isto, requer um tempo que não é cronológico, mas o tempo do coração, ou seja, o tempo do entendimento concreto de quem é aquela pessoa, do que ela necessita e de se definirem projetos

de vida sólidos em função da garantia dos Direitos Humanos que assistem cada uma das pessoas e que constituem um desafio ao Serviço Social (cf. Carvalho, 2012).

*“Isto implica tempo, disponibilidade, ir ao encontro das necessidades do outro. O outro nem sabe às vezes que tem determinadas necessidades porque as coisas são assim. Temos que ver individualmente os recursos de cada pessoa e todas as pessoas têm recursos” (idem.).*

*“É importante perceber a pessoa em todo o seu conjunto. Portanto, a visão holística da pessoa e, como profissão de ajuda, tende-se a ter o respeito pela diversidade da pessoa e pela especificidade de cada um, sejam elas quais forem, sem julgamentos, nem prévios, nem pós” (E17).*

*“É preciso esperar pela pessoa, é preciso respeitar os timings da pessoa, embora depois numa outra fase tenhamos que acelerar um bocadinho o processo porque existem os outros timings, institucionais e por aí fora, internos e externos, as respostas do exterior” (Idem.).*

*“...na relação de ajuda é conseguirmos, em primeiro lugar, ouvir, interpretar bem o problema que nos está a ser colocado, as circunstâncias que estão à volta e perceber os timings da própria pessoa, perceber bem este contexto...” (Idem.).*

Por outro lado, a relação de ajuda pressupõe a proximidade, inclusive física. Não falamos de intimidade, mas de uma proximidade que permita ao profissional entender com a escuta dos sentidos a mensagem que lhe está a ser passada, que saiba interpretar o não dito, que consiga perceber nas entrelinhas as situações que a linguagem verbal não consegue dizer. Daí que, este face-a-face que muitos dos entrevistados referem como sendo essencial no processo de ajuda, possa também ser treinado pelos assistentes sociais. O ato de acolhimento, e o primeiro acolhimento, pode tornar-se primordial para o desenrolar do processo da relação de ajuda, na medida em que o utente não sente que é uma pessoa a mais que pede ajuda, que é número de um registo qualquer, mas é tratado a partir da sua individualidade e identidade própria, pois as habilidades do assistente social passam por reconhecer as dinâmicas do relacionamento (cf. Howe, 2009).

*“O face-a-face são centrais e importante no estabelecer da relação empática” (E18).*

*“...a minha alegria é a relação com as pessoas...” (E20).*

*“A relação de ajuda no Serviço Social é primordial na nossa profissão. Não só porque estabelecemos essa relação pela empatia, mas para conseguirmos compreender a pessoa para além do problema que ela nos possa trazer” (E21).*

*“O capacitar o outro é fundamental para a relação de ajuda e eu tenho aprendido isso. A relação de ajuda possibilita-nos trilhar esse caminho, fazer isso com a pessoa” (E26).*

*“A relação de ajuda passa muito pela capacidade de escuta em relação ao outro, pelo estabelecimento de uma relação empática e no acreditar e investir sobretudo nas potencialidades que o outro tem. É acreditar nas potencialidades” (E27).*

A relação de ajuda pode ser entendida também como um processo educativo que “pretende potenciar o desenvolvimento emocional como complemento indispensável do desenvolvimento cognitivo, constituindo ambos elementos essenciais do desenvolvimento da personalidade integral” (Torralba, 2002:73). A relação de ajuda processa-se sempre numa estreita relação com a inteligência emocional e a inteligência espiritual. São ingredientes indispensáveis porque habitam da mesma forma no profissional e no utente. Só precisam dos estímulos certos para se potenciarem. Ora, o espaço da relação, e da relação de ajuda em concreto, é um espaço em que este potencial se pode desencadear contribuindo para um desenvolvimento equilibrado quer da relação quer da pessoa no seu todo.

*“A relação de ajuda está relacionada com a inteligência emocional e a inteligência espiritual porque acho que é a base. A relação de ajuda faz-se também através das emoções, de sentimentos. Porque tem por base os nossos sentimentos. Se queremos ajudar alguém, essa pessoa tem sentimentos e emoções e acaba por estar na base dessa relação de ajuda” (E30).*

*“A relação de ajuda está inerente às competências da inteligência emocional e espiritual, tem por base estas duas inteligências” (Idem.).*

*“A relação de ajuda em Serviço Social é quando nós queremos que aquela pessoa que está à nossa frente faça um processo de autonomia ou de melhorar a sua condição de vida. Faz parte do nosso ser profissional aprender com a experiência de vida daquela pessoa e também garantir que aquela pessoa seja respeitada e que a intervenção seja levada a cabo.*

*É um processo de aprendizagem mútua, também a partir daquilo que a pessoa fala connosco” (E33).*

*“A relação de ajuda, é, antes de mais, um compromisso que assumimos connosco e depois com a pessoa que precisa de ajuda, que nos pede ajuda. Falando diretamente do nosso serviço, há muitos reclusos que nunca tiveram ninguém que lhes estendesse uma mão, que lhes desse um aperto de mão” (E37).*

Não há Serviço Social sem relação de ajuda. A relação de ajuda é central do Serviço Social. É através dela que podemos garantir às populações mais frágeis e vulneráveis o acesso às políticas sociais de proteção em diferentes áreas. Entendemos de igual modo que não há Serviço Social sem relação, sem comunicação (cf. Brito, 2011). A relação e em concreto a relação de ajuda é o meio pelo qual podemos tornar acessíveis os bens e serviços ao cidadão. Por outro lado, é o meio, também ele, de educação para a cidadania na medida em que, pela relação de ajuda podemos estar a contribuir para a consciência de uma nova cidadania em cada pessoa que recorre a um serviço. Nem sempre isto é garantia de acontecer. Porém, o assistente social é também ele um educador e fá-lo pela relação.

*“A relação de ajuda é o pilar do Serviço Social” (E39).*

*“Não há Serviço Social sem relação de ajuda. É uma das componentes básicas da intervenção, porque na ideia do Serviço Social está sempre subjacente o ajudar o outro. Só que o ajudar o outro pressupõe sempre uma relação de ajuda” (E40).*

*“A relação de ajuda é uma relação, como a própria palavra diz, de ajuda. E interfere muito a parte emocional no contacto com os utentes” (E41).*

As abordagens às finalidades do Serviço Social resultam, como acabamos de ver, desta interação entre profissional e utente. Não é possível Serviço Social sem relação e sem relação de ajuda em específico, seja no trabalho com indivíduos, grupos ou comunidades. A relação de ajuda é um imperativo no Serviço Social e só se entende a profissão a partir deste face a face que promove e dignifica a pessoa. O assistente social torna-se assim um facilitador de um processo que pode levar a uma autonomia efetiva da pessoa, processo este em que estão envolvidos sentimentos e emoções que muitas vezes regulam a própria relação. Mais do que um “instrumento técnico”, o

profissional é movido pela ação do coração e assim condimenta o seu agir de competências associadas à inteligência emocional e inteligência espiritual, que lhe trazem a capacidade de reconhecer um outro como alguém igual a si mesmo.

#### 7.4. Sentimentos e emoções

Os sentimentos e as emoções, o seu diagnóstico, depende sobretudo da consciência verdadeira que o ser humano tem sobre si mesmo. Primeiro, o saber identificar os sentimentos e emoções no teatro da mente, depois dar-lhe um nome e atribuir-lhe um sentido e significado e, por último, saber como lida com esses sentimentos e essas emoções.

Quando perguntamos aos entrevistados sobre os sentimentos e as emoções que habitualmente têm no decurso de intervenção, elas dividem-se em emoções negativas e emoções positivas. Sendo que algumas destas emoções e sentimentos não são diferentes relativamente ao início do exercício da profissão, particularmente para os profissionais que estão no campo do Serviço Social há vários anos, mas a forma de lidar com eles é que se tornou diferente. Uns referem que a maturidade e o terem passado por situações semelhantes lhes deu uma maior compreensão perante o contexto da população alvo. Outros referem uma inércia nestes últimos anos, face ao contexto social de crise económica e financeira e outros ainda ao crescente desgaste emocional que algumas vezes resulta em *stress* e *burnout*. Estas últimas são referidas como as doenças relacionadas com as sociedades industriais (cf. Dalai Lama, 2000), ou seja, a sociedade atual.

Os profissionais adotam diferentes estratégias na gestão destes sentimentos e emoções que vai desde a partilha com os seus pares até à supervisão, ter programas alternativos na vida pessoal como a leitura, a meditação, o desporto, o sair com os amigos. Outros, pela própria experiência profissional conseguem separar a vida pessoal da vida do trabalho, ainda que seja um exercício que exija alguma disciplina e anos de treino, o que significa que o profissional aprende a cuidar de si mesmo (cf. Borges, 2012).



O quadro que se segue (cf. quadro 14) ilustra as diferentes citações dos entrevistados, o cenário emocional e sentimental dos inquiridos e as possibilidades de estratégias adotadas no sentido de uma prevenção de desgaste e melhor resposta e ajuda aos destinatários da intervenção. O quadro permite a leitura dos sentimentos negativos e positivos que são experimentados pelos profissionais de Serviço Social e conhecer as estratégias que adotam para lidar com eles.

<i>Quadro 21- Emoções e sentimentos e formas de lidar com eles</i>			
<b>Emoções e sentimentos negativos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revolta</li> <li>• Injustiça</li> <li>• Impotência</li> <li>• Stress</li> <li>• Ansiedade</li> <li>• Aflição</li> <li>• Pressão</li> <li>• Irritabilidade</li> <li>• Sufoco</li> <li>• Sofrimento</li> <li>• Tristeza</li> <li>• Conflito</li> <li>• Medo</li> <li>• Insegurança</li> <li>• Raiva</li> <li>• Impreparação</li> <li>• Cansaço</li> <li>• <i>Burnout</i></li> <li>• Preocupação</li> <li>• Preconceito</li> <li>• Frustração</li> <li>• Incompreensão</li> </ul>	<b>Formas de lidar com os sentimentos e emoções na prática profissional<sup>111</sup></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Partilhar com a equipa</li> <li>• Fazer exercício físico</li> <li>• Praticar reiki</li> <li>• Ser mais simpática, mais tolerante</li> <li>• Utilizar a empatia</li> <li>• Separar o pessoal do profissional</li> <li>• Cumprir horários</li> <li>• Racionalizar as coisas</li> <li>• Fugir á rotina</li> <li>• Cada problema tem uma solução dentro</li> <li>• Não conseguir mudar o mundo</li> <li>• Perceber os meus sentimentos</li> <li>• Trabalhar os sentimentos negativos</li> <li>• Estar segura dos meus sentimentos</li> <li>• Ter momentos de intervenção</li> <li>• Ser resiliente</li> </ul>
<b>Emoções e sentimentos positivos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resiliência</li> <li>• Dinamismo</li> <li>• Alegria</li> <li>• Esperança</li> <li>• Compreensão</li> <li>• Solidariedade</li> <li>• Compaixão</li> <li>• Gratidão</li> <li>• Bem-estar</li> <li>• Felicidade</li> <li>• Respeito</li> <li>• Confiança</li> <li>• Superação</li> <li>• Humildade</li> <li>• Honestidade</li> <li>• Não julgar</li> </ul>		

<sup>111</sup> Algumas das estratégias e expressões adotadas pelos assistentes sociais para lidar com os sentimentos e emoções no decurso do processo de intervenção.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoio</li> <li>• Ajuda</li> <li>• Realização</li> <li>• Sentido de humor</li> <li>• Paciência</li> <li>• Contente</li> <li>• Empatia</li> <li>• Paciência</li> <li>• Partilha</li> <li>• Motivação</li> <li>• Paz de espírito</li> <li>• Frontalidade</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser melhor porque a vida não são só problemas</li> <li>• Ter uma perspetiva de que nada é difícil e de que tudo se resolve</li> <li>• Alimentar amizades na minha vida pessoal</li> </ul>
--	---	--	--

O sentimento de frustração na profissão esteve latente em quase todas as entrevistas, como sentimento negativo. Isto deve-se particularmente às expectativas que os assistentes sociais criam sobre si próprios e sobre a profissão. Desejando a mudança social e sendo interventores nesta mudança, num interesse pelo bem-estar comum (cf. Dalai Lama, 2000), muitas vezes vêm-se boicotados e limitados nas suas ações, quer seja pela ausência de políticas de proteção às pessoas quer pelas próprias limitações que acompanham as organizações em que se inserem. Por outro lado, a frustração decorre muitas vezes de projetos de vida que estabelecem com os utentes, quando, por exemplo, não são cumpridos prazos, por parte dos utentes, de determinadas ações e tarefas que foram definidas no projeto de vida.

A pressão burocrática, os poucos recursos humanos e económicos com que muitas instituições se tiveram que deparar nos últimos anos, trouxe também uma sobrecarga laboral pondo em causa os compromissos laborais constituídos a partir de diferentes mundos de intervenção social:

*“...há também sentimentos de frustração, sim” (E1).*

*“durante muitos anos da minha intervenção, era um sentimento de frustração que muitas vezes o que nos pediam nós não conseguíamos facultar, dar ou apoiar, até porque estávamos muito restritos a nível das respostas que tinha...” (E10).*

*“Às vezes temos que responder á letra, mas isso tudo causa muito desgaste, um desgaste emocional muito forte” (E11).*

*“...são uma verdadeira montanha russa. Desde stress, raiva, falta de paciência que não sei como é que se expressa esta emoção de falta de paciência. E às vezes de grande alegria e de satisfações também. Acho que é mesmo uma montanha russa...” (E11).*

*“...há um sentimento de pressão que é promovido pela instituição e pelo seu trabalho e por aquilo que é a produtividade e a eficácia de resolver problemas, que é isso que a administração deposita em nós e naquilo que nós fazemos” (E18).*

Do ponto de vista da interação, por outro lado, há uma reciprocidade de sentimentos positivos que vão desde a gratidão, a alegria ou o regozijo pois o assistente social vê cumprirem-se metas que estabelece com o utente, acompanha as suas mudanças de vida para melhor, reelabora com ele a sua história de vida de uma forma mais digna e feliz, fazendo com que o profissional cumpra uma das suas missões que é ser agente de mudança, com alterações significativas na vida pessoal e social.

*“Eu diria que de gratidão, mas também de alguma justiça, pois não posso puxar por uns em detrimento de outros” (E1).*

*“Tenho emoções de vários tipos. De alegria, quando a pessoa conseguiu sair de uma situação e nós manifestamos esse comportamento. Ou às vezes de alguma tristeza ao não conseguirmos resolver a situação. Temos que transmitir essa informação à pessoa e nem sempre é fácil porque nós gostaríamos de dizer que “sim, conseguimos resolver, terá este apoio ou terá aquele”, e sabemos que nem sempre é assim. Ou é muito frustrante para nós porque nós não damos a resposta que nós desejaríamos” (E2).*

A relação de confiança estabelece-se sobretudo a partir da empatia, ou seja, por esta incapacidade de suportar a visão do sofrimento alheio (cf. Dalai Lama, 2000; Howe, 2008). Uma relação que se quer humanizada reclama esta competência por parte do assistente social, como já anteriormente referimos. Ser assistente social implica esta capacidade de adaptação e readaptação, o que leva o profissional a ter em simultâneo sentimentos e emoções contraditórios dentro de si, mas, por outro lado, saber como lidar com eles:

*“...empatia e impotência, mas medo, que temos sempre um pouco” (E12).*

*“...há sempre aquele momento da empatia em que se estabelece relação e se estabelece a confiança em que eu oiço a pessoa e percebo muitas vezes o sofrimento que vai dentro de cada pessoa e de cada Família e tento que as pessoas conseguem perceber que desse sofrimento, dessas fraquezas, entre aspas, se podem retirar forças...” (E17).*

Os sentimentos e as emoções são parte constituinte das relações. Aníbal Henriques (2002) diria que “no centro da nossa vida emocional e interior estão as relações” (Henriques, 2002: 20). Por outro lado, estabelece-se uma abordagem centrada na pessoa sendo capaz de algumas habilidades de comunicação interpessoal que podem ser consideradas um “saber fazer”: a escuta atenta, a compreensão exata do ponto de vista do outro com se fosse a sua própria perspetiva, o ser capaz de parafrasear e sumarizar, para o outro, o que se ouviu e compreendeu, o ser capaz de se envolver emocionalmente e espiritualmente com os outros. Ser capaz de um entendimento real e eficaz.

#### 7.5. Estratégias para lidar com sentimentos e emoções

Os sentimentos e as emoções são internos e precisamos de entendê-los para saber lidar com eles. A busca de ajuda para se ajudar é sinal de maturidade e equilíbrio. O profissional sujeito a pressões, a situações de problemas complexos, é chamado quotidianamente a uma higiene emocional e espiritual que o ajude a repor energias e ser capaz de enfrentar diariamente o trabalho com a qualidade que ele reclama. Ora, isto é possível, antes de mais, quando há um autoconhecimento e uma interpretação precisa daquilo que se vive e sente, uma valorização de si mesmo, uma escuta de si (cf. Brito, 2011).

No quadro das nossas entrevistas, os profissionais referiram que a maturidade os ajudou a uma outra compreensão da vida, maturidade essa que passou, por exemplo, pelo facto de terem sido pais ou mães. De alguma forma as preocupações centradas apenas nos utentes foram canalizadas para outros focos e passa-se a relativizar o meio profissional, ou seja, a saber distinguir melhor o meio pessoal do meio profissional. Por outro lado, a experiência adquirida no trabalho faz com que os profissionais não vejam os problemas como irresolúveis, mas passem a olhar para eles com outra e maior serenidade e distanciamento.

*“...desde o momento em que também constituímos vida pessoal, temos filhos e temos outras dimensões, obviamente que aprendemos também a relativizar, a deixar de lado a questão profissional, e, portanto, também há um bem maior que temos que cuidar e temos que zelar” (E1).*

*“...algum sentido de resiliência, de maior compreensão, de maior segurança...” (E20).*

As práticas de vida diária alternativas ao trabalho são hoje também fomentadas e procuradas por muitos assistentes sociais. Desde o yoga, meditação, exercício físico, biodança, reiki, saída com amigos, entre outros, os profissionais repõem energia positiva buscando alternativas positivas a um trabalho que em si é exigente e muitas vezes imbuído de tensão.

O assistente social é um profissional que tem sempre as mãos nos problemas sociais, vividos por pessoas concretas. A sua matéria prima são as pessoas, mas pessoas que estão frágeis, vulneráveis, com problemas. É assim necessária uma busca de uma outra realidade que a vida oferece para equilibrar e compensar, de alguma forma, o lado menos positivo ou mais cansativo e desgastante deste trabalho.

Os nossos inquiridos procuram estas alternativas:

*“O reiki veio-me ajudar a aceitar certas coisas na minha vida, que eu tinha que passar por elas. O reiki ajuda-me a aceitar que as coisas têm que ser assim...” (E12).*

*“...quando estou mais cansada ou mais frustrada com alguma coisa não deixar transparecer, ser a mais simpática, a mais carinhosa com eles” (E14).*

*“Procuro alimentar amizades e tenho a minha vida pessoal” (E23).*

*“Também faço exercício, faço coisas que gosto, gosto de ler. Fujo um bocadinho à rotina” (E23).*

*“...acho que é importante fazermos aqui esta separação das águas do que é o nosso eu pessoal e do que é o profissional...” (E15).*

*“Tento ouvir, tento perceber que sentimentos vêm dali, mas para os tornar, para os transformar em algo mais objetivo, mais produtivo, mais concreto...” (E17).*

Por outro lado, a supervisão ou intervenção profissional torna-se um espaço de ajuda entre pares e tem como objetivo melhorar a prática e o desenvolvimento pessoal e profissional. Esta supervisão se é feita pela via da formalidade, com tempos marcados, muitas vezes é feita também em espaços de conversas informais que se têm entre colegas. A supervisão ou o diálogo entre profissionais do mesmo ramo é uma das possibilidades para se aprender a gerir sentimentos e emoções aos mesmo tempo que procura dotar o profissional de competências e orientar a prática:

*“Temos um momento de intervenção que é sempre logo a seguir a melhor coisa, e tento falar com os colegas e tento trabalhar isto da forma mais simples que é verbalizando sem que o problema esteja só comigo...” (Idem.).*

*“Apesar de vivenciar e de sentir alguma ansiedade, na forma de lidar com as coisas depois tento sempre transmitir alguma calma porque se começo a ficar muito ansiosa e muito stressada, não sei funcionar assim...” (E24).*

*“...vou gerindo o horário para que a ansiedade não tome conta de mim e procuro refletir aquilo que eu faço” (E26).*

*“A música, que me ajuda e me faz conseguir lidar com essas situações” (E28).*

Apesar de um cenário de sentimentos e emoções contraditórios e ambivalentes, mas próprios de quem trabalha com outras pessoas num processo de relação de ajuda e em teatros de operações problemáticas e complexas, entendemos que as estratégias adotadas pelos entrevistados se situam dentro do quadro aconselhado aos profissionais que trabalham com pessoas em situação de vulnerabilidade, sendo que o assistente social é um dos profissionais no quadro daqueles que podem sofrer maior índice de *stress* e *burnout*. Face à frustração, tantas vezes repetida no decurso das entrevistas, entendemos que há uma busca de um sentido positivo como resposta aos contextos de sofrimento e de problemas complexos com que diariamente os assistentes sociais têm que trabalhar.

Há um esforço por humanizar a intervenção e sabemos o quanto é contagiante um assistente social emocionalmente positivo e otimista (cf. Howe, 2009). Por isso, quando perguntamos os indicadores da presença da inteligência emocional e da inteligência espiritual em si e nos outros assistentes sociais e quando questionados sobre se a inteligência emocional e a inteligência

espiritual colaboram para a humanização da intervenção, os inquiridos são unânimes em responder afirmativamente e que esta humanização passa pelo respeito, pela empatia, pelo acolhimento, por saber olhar o outro como um semelhante.

#### 7.6. Indicadores da inteligência emocional e da inteligência espiritual nos assistentes sociais

Uma educação para o desenvolvimento pessoal e profissional, pela via da inteligência emocional e profissional, pressupõe identificar uma série de indicadores que nos referem a presença destas competências. A educação emocional e espiritual, pela via da inteligência emocional e espiritual, processa-se ao longo de toda a vida.

Quando confrontados com perguntas sobre a presença da inteligência emocional e espiritual em si e em outros assistentes sociais era comum entender que:

*“Percebe-se na relação que o profissional tem com a pessoa, com o cliente, com o utente que tem, na própria maneira como entra em contacto com as outras instituições, mostra a sensibilidade que tem para o caso” (E2).*

*“...a nível de inteligência emocional eu acho que tenho alguma facilidade em me colocar no lugar do outro e de estar consciente de que neste momento eu posso estar do lado do técnico do atendimento, mas que, a qualquer momento poderei estar no outro lado” (E10).*

*“Agora estou consigo e não há aqui mais nada. Isto é muito complicado conseguirmos ter isso, mas acho que temos que fazer um esforço e acho que fazemos, sim. E é assim que se consegue a empatia e a escuta ativa que eu acho que existe” (E11).*

*“...trabalhei muito dentro de mim esta parte mais empática de procurar perceber o que é que a outra pessoa pode mais precisar...” (E13).*

*“...quando intervenho ou quando faço um acolhimento eu tenho sempre necessidade de situar holisticamente, o todo daquela pessoa” (E16).*

*“...o facto de compreender a pessoa que acredita em algo, não só no seu lado emocional nem no seu QI, mas no que nos transcende, se calhar podemos ajudar em determinados aspetos” (E21).*

*“Os valores. Ter em consideração o outro, aceitar a outra pessoa como ela é, da forma que é. Não ter preconceitos” (E23).*

*“...a minha capacidade de identificar emoções nas outras pessoas e fazer um esforço por tentar identificar as emoções que tenho e tentar controlá-las. Respeitar as dúvidas do outro e as sugestões do outro. Não ir contra os valores do outro enquanto profissional. Eu tenho que respeitar. Eu tenho que ter aqui uma posição neutra e ter essa consciência eu acho que é fundamental”. (idem.)*

*“...é fundamental nós acolhermos bem a pessoa...” (E27).*

A inteligência emocional e espiritual não são competências inalcançáveis e que se considerem difíceis de realizar. São recursos mais profundos (cf. Zohar e Marshall, 2004). Elas manifestam-se em pequenos e significativos gestos. Gestos estes que muitas vezes potenciam a transformação pessoal e social como:

*“...ir à sala de espera buscar os utentes, os clientes como agora se diz, e depois os acompanhar à porta, se eu sorrio, se eu cumprimento...” (Idem).*

Por outro lado, o assistente social, apresenta no contexto de trabalho um papel de mediação entre o utente e a instituição. Referimos inúmeras vezes que para esta relação e esta mediação são essenciais a empatia e a capacidade de se ajustar à pessoa que tem à sua frente. É um esforço diário e contínuo, mas que pode trazer valor positivo a todos os envolvidos na intervenção.

*“...o de ser mediador entre utente e entre a instituição que representamos...” (E30).*

*“...capacidade de criar uma relação empática com as pessoas, sinto que o facto de criar uma ligação de respeito com os utentes também me ajuda. A capacidade de tentar levar o outro por um caminho que seja mais fácil. Tenho algumas facilidades em chegar até às pessoas” (E33).*



*“Eu acho que essas características individuais que cada um tem são postas à prova e são a imagem do nosso trabalho no dia -a -dia. Eu quero acreditar que sim, que as pessoas dentro das capacidades que têm e das suas competências, as põem em prática. E com as instituições, eu tenho a certeza que os técnicos, com a suas capacidades de serem criativos, empreendedores e facilitadores numa instituição, estão a contribuir com as suas capacidades para humanizar a intervenção e conseguem direccionar a sua ação” (E33).*

A relação com os colegas, e falamos da boa relação, é primordial para a transformação social. Não é raro acontecer que dois ou três profissionais estarem a acompanhar o mesmo caso em instituições diferentes. Ora, isto requer uma grande flexibilidade e humildade por parte dos assistentes sociais, de fazerem convergir recursos para a melhor solução para aquela situação concreta, o que pressupõe a confiança entre os seres humanos (cf. Carmo, 2004).

Quantas vezes um profissional tem que deixar de defender somente os seus interesses ou a sua agenda porque isso não está a beneficiar o utente. Quando isto não acontece, são os próprios utentes que entram em processos de autogestão e corrompem os projetos de vida para eles definidos.

*“Quando um colega nos procura com maior regularidade, quando há troca de informação, quando há preocupação em haver momentos de reunião para resolver a situação, eu acho que é de valor isto, quando a pessoa se coloca na situação com evidência, fazendo as diligências necessárias, como por exemplo as visitas domiciliárias, neste domínio. Mas além disso, é quando a pessoa se preocupa verdadeiramente com o bem-estar e quando na sua ação são refletidas estas competências” (Idem).*

*“Temos que ser mediadores, ser colaboradores com a comunidade, com os colegas da comunidade, com outras instituições, porque nós podemos não ter a resposta e outros terem e é essencial essa colaboração, para o doente e para a família, para todos” (E35).*

*“A ausência dessas competências manifesta-se pela revolta dos próprios utentes. Se uma pessoa tem determinado problema e vai ter com uma assistente social e ela não quer ajudar, isso revolta. A assistente social tem o dom de ajudar, de ouvir, de encaminhar. Se a assistente social fecha a porta, não tem nem inteligência emocional nem inteligência espiritual...” (E37).*

Como vemos, as competências da inteligência emocional e da inteligência espiritual está relacionada com a melhoria social, com a responsabilidade universal (cf. Dalai Lama, 2000). Estas competências não têm só um sentido preventivo, mas também um sentido reabilitador uma vez que promovem o bem-estar e a autoestima. Os desajustamentos pessoais que possamos ver, na ausência destas competências, podem comprometer o próprio processo de ajuda, daí que seja necessário atender a componentes educacionais, a uma melhor formação para melhor servir (cf. Ander Egg, 1985), pessoais e das próprias instituições, no sentido de promover uma maior e melhor humanização.

#### 7.7. Humanização na intervenção e presença da inteligência emocional e inteligência espiritual

Quando falamos de humanização e da relação de ajuda, falamos de direitos humanos e de vias que originam modelos de autonomização dos indivíduos. Há uma conceção de que todos os indivíduos estão ligados uns aos outros e, individualmente ou em sociedade. Há a conceção de que há uma penalização quando um indivíduo é colocado à margem da sociedade. A humanização é o processo de integração de mundos diferenciados – cada pessoa – num mesmo mundo, procurando o bem comum, que requer uma busca de valores (cf. Grün, 2005), como a liberdade, a fraternidade, a solidariedade, a justiça (cf. Goleman, 2015).

O processo de relação de ajuda tem como finalidade o bem maior que é cada pessoa. No fundo, o profissional neste processo, interage como se o outro fizesse parte de si, de um órgão vivo que lhe pertence – a sociedade em geral – e não é um ser abstrato.

*“Estava a falar da parte da humanização da relação de ajuda. Nós, como já referi, a parte dos sentimentos, das emoções, do comportamento que nós temos, influencia e como nós sabemos uma palavra permite que todo o processo da relação que temos com a pessoa possa ter um desenvolvimento positivo e também sabemos que pode acontecer o lado contrário, que uma palavra que nós manifestarmos possa fazer com que todo o processo vá por água abaixo” (E2).*

*“Sem dúvida que temos que ser muito humanos e a parte humana tem que estar muito presente quando trabalhamos com pessoas na área social...” (E14).*

*“Queremos humanizar esta área e, portanto, temos que nos preocupar sempre com o que nós sentimos, com o que os outros sentem...” (E15).*

A humanização passa por assegurar os princípios do Direitos Humanos a cada pessoa, a justiça e a equidade (cf. Carvalho e Pinto, 2014) e isso tem repercussões imprevisíveis a curto ou médio prazo na sua vida. Assegurar as condições básicas de alimentação, saúde, habitação pode ser um trampolim para uma mudança de uma pessoa, uma comunidade ou um grupo e que gera substancialmente mudança social positiva. Perante a sua capacidade de ação, os assistentes sociais conseguem identificar atitudes concretas que fazem parte de um contexto de humanização:

*“O estabelecimento da confiança e o trato da igualdade, não a nível de amizade, mas chamemos-lhe uma igualdade justa, no tratamento do próprio como um par, como um parceiro, e não só como um problema, e isso apela à participação que é aquilo que nós queremos motivar...” (E18).*

*“Tratar a outra pessoa com humanidade e perceber que ela tem direitos. É tratar com humanidade no processo de relação de ajuda. É uma coisa que faz parte do dia-a-dia, os valores da aceitação, da dignidade, do respeito. As pessoas vêm até fragilizadas não só economicamente, mas também socialmente e temos que acolher e o exercício é tratar a pessoa com dignidade, como gostaríamos que tratassem a nós” (E23).*

*“...em termos da humanização, eu sou uma pessoa que mantém o sentido de humor, a criatividade e que quer que na intervenção vai deixar sempre acrescentar sempre algo” (E29).*

*“...a humanização na relação de ajuda, acontece através do acreditar na vida, é dar-me e é o sorriso. É o sorriso e é o ser pessoal de criar uma ligação mais positiva, mais humana e mais calorosa. Quando eu falo da informalidade no formal, é isto. Ser mais humano. É por aí” (E34).*

*“Há outro lado que é o facto de ter que haver chefias e hierarquias e esta componente de gestão, muitas vezes obriga a perder esta relação de humanização em nome de procedimentos” (E25).*

Aqui e além vemos surgir programas de formação (escuta ativa, modelos de governação integrada...) que procuram esta proximidade e este cuidar do outro em que recentra o profissional nos fins para os quais existe o Serviço Social, ou seja, defender a pessoa como ser humano total (cf. Granja, 2014) tendo, na afirmação dos entrevistados, a inteligência emocional e a inteligência espiritual, como faróis na intervenção. A mudança de paradigma dos últimos anos que veio trazer novos modelos de intervenção, uma intervenção mais paliativa e menos preventiva, mais assistencialista e menos promotora da autonomia efetiva, veio trazer para o centro da reflexão da profissão a necessidade de recriar a intervenção para uma ação mais humanizante e humanizada.

*“...o Serviço Social que não seja humanizado não é Serviço Social. É assistencialismo. Porque o Serviço Social quer das pessoas, dos técnicos, determinadas competências que passam pela humanização dos serviços” (E29).*

*“A inteligência emocional e a inteligência espiritual fazem parte destes faróis no mundo em que vivemos, num mundo em que a ditadura dos números manda e a objetividade fria prevalece sobre uma outra vertente de trabalhar os problemas...” (E17).*

*“...este equilíbrio de por a inteligência emocional e espiritual ao mesmo lado do rigor técnico que aprendemos, a funcionar em função do bem-estar com quem trabalhamos” (E20).*

*“...a utilização da inteligência quer emocional quer espiritual, é extremamente importante porque conseguimos trazer dimensões diferentes à nossa prática, desde que com isso a humanização das pessoas seja reconhecida é sempre importante” (Idem.).*

*“Sei que a inteligência emocional e a inteligência espiritual são fundamentais no exercício da nossa atividade” (E27).*

*“Eu acho que a inteligência emocional e a inteligência espiritual estão sempre presentes. E há uma responsabilidade acrescida quando nós a temos, tendo nós a noção de que temos que lidar com as pessoas e com a vida das pessoas e que temos que decidir sobre a sua vida” (E28).*

*“Nós temos que utilizar a nossa inteligência emocional e espiritual para tentar melhorar. Melhorar as coisas e a vida das pessoas” (E31).*

*“Sim, acho que a inteligência emocional e espiritual são fundamentais. Sem isso acho que não há tanto sucesso na relação de ajuda. Por isso é determinante e os técnicos terem essas capacidades é fundamental” (E32).*

*“Quando a inteligência emocional e espiritual se juntam eu acho que realmente se consegue fazer alguma diferença, principalmente porque nos dá uma bagagem, um bem-estar e satisfação e depois podemos transmitir isso às pessoas com quem trabalhamos, aos doentes, a outros profissionais” (E35).*

*“...a inteligência emocional e espiritual constituem-nos enquanto pessoas e isso tem influência no outro. E as decisões relativas a outros têm que ser partilhadas e tomadas com o outro” (E36).*

*“As nossas crenças e os nossos valores eu acho que podem fazer a diferença. Não sei o que é chegar a um atendimento e dizerem-nos “é isto que eu quero” e eu responder “então leva”, sem uma outra vertente mais humana, mais espiritual” (E39).*

*“há sempre um apoio emocional e um apoio espiritual e o sentimento que nós não estamos sozinhos. Pelo menos é esta a minha ideia e acho que nos ajuda em tudo” (Idem.).*

O Serviço Social, apesar da complexidade de problemas sociais, elege como foco da sua intervenção o indivíduo com relação à sociedade. Esta forma de encarar a intervenção, coloca a profissão no quadro das profissões mais humanistas e promotoras da dignidade humana. Se por um lado isto responsabiliza os profissionais, por outro credibiliza-os que torna a profissão como uma das mais necessárias no contexto social em que vivemos. Daí que é fundamental não estancar e restringir a ação dos profissionais a determinadas tarefas e determinados âmbitos, mas procurar com que estejam presentes nos diferentes âmbitos sociais para os quais foi constituída a profissão e que o mundo presente reclama.

Uma dessas linhas de intervenção, com vista a uma humanização, é a presença do Serviço Social, por exemplo, na ecologia e no empreendedorismo social. São duas fontes recentes de intervenção da profissão em que se percebe esta renovação de pensamento com vista a uma ação mais ampla, mas também mais necessária na mundividência atual.

Os problemas sociais do séc. XXI trouxeram outra complexidade, com relações efémeras (cf. Carmo, 2014), onde dependemos de máquinas e de serviços (cf. Dalai Lama, 2000) mas também outras oportunidades dos profissionais estarem presentes e agirem em conformidade com as necessidades que o mundo apresenta e com as soluções que eles têm, reinventando as respostas presentes e futuras, procurando ser humanizante na intervenção.

## 7.8. Complexidade dos problemas sociais: respostas das instituições e do Estado

As transições sociais que temos vivido nos últimos anos, num curto espaço de tempo (cf. Toffler, 1970) e como já referido anteriormente, tem trazido novos desafios ao Serviço Social. Os problemas sociais num mundo em constante aceleração (cf. Carmo, 2014) tornam-se complexos também por serem globais (cf. Giddens, 2000), como as questões climáticas, a gestão dos territórios, a emigração que trazem novos desafios locais.

Os últimos anos, com a crise económica trouxe um agravamento da crise social e com ela um esforço de sobrevivência das pessoas e das instituições que prestam ajuda. Esta ajuda tornou-se ainda mais hierarquizada e colocada em padrões quantitativos com escalas de medição de sucesso que apelam mais à matemática do que à concreta dignificação dos indivíduos.

*“...tem mesmo a ver com níveis institucionais. Nós estamos dependentes das diretrizes que nos dão. Eu trabalho onde trabalho, tenho uma série de respostas que posso facultar e não posso ir além disso. E isso vai diminuir muito a minha capacidade de resposta às pessoas e daí vem o sentimento de frustração...” (E10).*

*“Eu acho que mudou muita coisa, as famílias que chegaram até cá mudaram muitíssimo, mas a verdade é que também mudei e eu acho que de alguma forma fomos aprendendo a tentar ajudar as pessoas de outras maneiras e tentar perceber que o que é esperado de nós também é outra coisa e o ter que crescer com isto” (E13).*

*“...instituições que sejam mais rigorosas, que o foco sejam os números e não as pessoas, isso seja um impedimento para se desenvolver mais a inteligência emocional e espiritual” (E14).*

*“...muito do que nós vemos aqui é uma falta de estratégia social, talvez porque precisamos que mais profissionais do terreno sejam chamados para este trabalho...” (E16).*

Por outro lado, a ditadura do tempo, como já antes apontamos, faz com que haja um desfasamento entre aquilo que são os cumprimentos das instituições, orientadas por regulamentos, protocolos, pela racionalização, e menos pelas reais necessidades dos cidadãos. Os tempos do cidadão não estão sintonizados com os tempos das instituições e isso gera uma frustração nos profissionais que estão na frente do combate social. Isso gera uma certa despersonalização da profissão. Consideramos fundamental pensar a intervenção a partir de um compromisso comunitário e coletivo, com recurso, preferencialmente, à individualização da intervenção, ou seja, tornar a intervenção o mais personalizada possível e menos estandardizada.

*“Temos a ditadura do tempo, dos tempos rápidos ou lentos...” (E17).*

*“Por vezes sentimos que há um controle das instituições na nossa ação diária” (E21).*

*“Essa parte dos órgãos administrativos das instituições, e muitas vezes pelo caráter económico não permite ir um bocadinho mais além. Outras vezes por questões ideológicas.” (Idem.).*

*“...as imposições que por vezes temos, a pressão que temos. E temos pressões de vária ordem. A pressão organizacional e a pressão de não termos os recursos, a resposta adequada que também nos traz alguns entraves, limita-nos um bocadinho e pode diferenciar a nossa intervenção e a nossa relação com o outro. Queremos ajudar e não conseguimos, é uma frustração” (E22).*

*“É quando nos deixamos embrenhar na burocracia e no muito trabalho que temos e não nos conseguimos focar nas situações em si. Acho que o tempo pode ser outro fator na medida em que não refletimos tanto sobre as situações que temos. A própria burocracia que envolve a nossa intervenção. Se nós não nos conseguirmos focar e pensar no essencial, acho que é difícil...” (E28).*

Com efeito, a ausência de políticas sociais que possam ir ao encontro da diminuição da pobreza, do desemprego, das condições de saúde, abre brechas para que os problemas sociais sejam mais agudizados. Os assistentes sociais, tendo a função de aplicar e fazer cumprir estas mesmas

políticas, vêem-se ausentes da sua construção e vêem-se confrontados com a exigência de traduzir em ações concretas, e dentro das contingências das instituições e das exigências do Estado, as políticas sociais. O que se pede ao Serviço Social, hoje, é uma maior atenção e participação na construção dessas políticas, pois:

*“...bastava uma política social aqui e ali para poder melhorar as coisas e fazia a diferença”*  
(E34).

*“Penso que neste momento as instituições esquartejam muito a inteligência emocional e se poderem a espiritual nas pessoas, nos técnicos, nas equipas (E36).*

*“A imposição de alguns tempos, de intervenções mais rápidas, não nos deixa ir e chegar a situações mais difíceis. Mas penso que o ideal era mesmo esse, era conseguir chegar emocionalmente e espiritualmente ao outro. Na prática temos sempre isso presente, mas acho que poderíamos ir um bocadinho mais além. Não chega perceber a nível espiritual e cultural o utente. Às vezes poderíamos intervir mais nessa dimensão e não conseguimos”*  
(E40).

## 7.9. Soluções no contexto atual

Face ao contexto social micro, meso e macro em que vivemos, há algumas fórmulas que os profissionais apontam como possíveis para a resolução dos problemas e das situações. O papel do assistente social pode ser entendido a uma escala micro, meso ou macro e é nesta escala que ele pode agir, fazendo convergir sinergias e criar alianças de cooperação onde os homens e mulheres vivam juntos em sociedade (cf. Arendt, 2009).

O desenvolvimento social pode vir pela via da cooperação entre pares, da atenção que dão uns aos outros, do trabalho que podem realizar em conjunto. A pressão de um determinado grupo sobre a sociedade mede-se também pelo grau de comunhão que existe entre ele. Nesse sentido, será de realçar o papel que as associações de profissionais de Serviço Social vão tendo, mas de procurar criar grupos de reflexão, investigação e intervenção, que façam cumprir a missão para a qual o Serviço Social existe.



O Serviço Social, e como referem os entrevistados, confronta-se com estes desafios, de um trabalho cada vez mais em rede, de uma comunicação eficaz, de uma intervenção a nível das políticas públicas cada vez mais operativa:

*“Eu acho que se academia se juntasse com as respostas sociais, conseguiríamos fazer aqui, não é um lobby, mas conseguiríamos aqui trazer à tona e fazer alguma pressão sobre o poder político...” (E1).*

*“...estamos cientes de que tem que haver comunicação entre todos os departamentos, acima de tudo, e privilegiamos muito essa questão” (E10).*

*“...se conseguirmos ir resolvendo os problemas, os microproblemas, se calhar, nesse micro nós vamos conseguir solucionar uma coisa mais meso ou macro” (E15).*

*“Acho que a minha profissão tem também uma intervenção política em relação a estas situações, em relação a perceber o mundo, em relação a entender as situações complexas, as injustiças sociais e agir em conformidade com isso, até junto de instituições mais controladoras. Temos que perceber todo o cenário para podermos agir” (E23).*

*“...não podemos perder a fé na nossa missão e que não podemos criar a ilusão de que as coisas estão bem, mas se eu puder fazer o trabalho da melhor forma possível e se pudermos, a nível de parcerias, ter aqui uma boa relação com as pessoas com quem trabalhamos, nós conseguimos fazer a diferença” (E28).*

*“É muito significativo para todos que esse investimento fosse feito em termos da saúde mental junto dos profissionais. Quando a espiritualidade e esse lado emocional sofre um desgaste tremendo e não é cuidado isto culmina em situações de saúde mental graves em que as pessoas vêm a sua vida destruída, os serviços deixam de poder contar com estes profissionais e os utentes também não têm ganhos nenhuns com este tipo de técnicos...” (E29).*

*“Em termos de constrangimentos institucionais, de alguma forma também tento dar a volta por cima e uma das coisas que eu tento fazer, mesmo tendo às vezes alguns entraves – a aprovação de determinados apoios, de determinadas exigências – é não desistir” (E32).*

*“...nós não conseguimos trabalhar se não for em rede. A nossa problemática aqui e a abordagem do Serviço Social eu vejo-a numa perspetiva muito sistémica” (E36).*

*“Há uma preocupação enorme quando trabalhamos com muitas entidades para que as pessoas tenham muita confiança umas com as outras. Cimentar relações de confiança e depois dessa confiança e desse respeito pelo saber e por aquilo que faz, pela história que tem, se todas as entidades se respeitarem, necessariamente conseguem níveis de intervenção num patamar maior” (E38).*

*“A inteligência emocional e a inteligência espiritual que nos permitem realmente transpor da teoria para a prática. Portanto, os princípios, os valores ontológicos e tudo o que faz parte da nossa profissão. Sem isso é difícil colocarmos na prática toda a teoria que está construída, é difícil realizar no dia-a-dia”. (E28)*

#### 7.10. Ética, inteligência emocional e inteligência espiritual

No contexto social em que vivemos, e apesar da boa vontade dos profissionais e da necessidade de reestruturar algumas práticas, os assistentes sociais deparam-se com múltiplas dificuldades, como a inexistência de políticas sociais capazes de responder aos problemas complexos vividos no quotidiano. Por outro lado, deparam-se também com a ineficácia das próprias instituições em que trabalham, pois, estas prendem-se muitas vezes a sistemas burocráticos que retiram o fator tempo, essencial para uma aproximação e relação de ajuda humanizante.

Contudo, são soluções que os profissionais apresentam, desde o trabalho em rede a uma complementaridade de uma intervenção multidisciplinar, a criação de políticas sociais que respondam às necessidades numa lógica de prevenção e menos numa lógica paliativa, até á sugestão de formação em moldes diferenciados, nestas competências.

*“O sabermos estar, o sabermos olhar para o outro e tentar perceber que ali também há algo de emocional, há algo de espiritual, que pode não estar descoberto” (E9).*

*“Acho que é essencial. Mas como disse há pouco, não acredito que todos os assistentes sociais tenham aquele sentimento de altruísmo e que vamos ganhar um lugarzinho no céu só porque estamos aqui a fazer o bem, com pessoas carenciadas ou vulneráveis. Mas penso que é importante ter uma série de características, porque estamos a trabalhar com pessoas muito vulneráveis e em situação de muita carência a todos os níveis...” (E10).*

Quando falamos dos valores da ética e da deontologia no Serviço Social, estamos a falar de um conjunto de princípios que regem a ação do profissional, de um Serviço Social que tem como ocupação a ética e a felicidade (cf. Cortina, 1997), a ética do dever e do cuidado, independentemente da área ou da resposta social em que intervém. Sobre o papel que a inteligência emocional e a inteligência espiritual poderão ter na ética do assistente social, os inquiridos referiram serem essenciais, que são interdependentes, que a IE e a IEs refletem os princípios éticos e deontológicos, princípios estes que contribuem para a estabilidade pessoal e profissional do assistente social, que o coloca num campo em que a abordagem é um outro ser e não o próprio profissional, ou seja, que o descentra de si para ir ao encontro de outro, independentemente da sua condição social, etnia, religião, sexo, cultura, tradições. O que está aqui em causa é fazer cumprir os princípios dos Direitos Humanos e a dignidade de cada pessoa.

*“É estrutural. Os valores e a ética só fazem sentido se forem estruturados emocionalmente e nunca poderá ser por parecer bem.” (E13).*

*“A ética no Serviço Social eu acho que nos ajuda também a essa humanização, a sermos mais corretos, mais retos com as pessoas...” (E14).*

*“...a ética é uma coisa em que temos que ter muita interiorizada” (E20).*

*“Eu acho que a inteligência emocional e espiritual podem funcionar como base para nos lembrar que se cumpríssemos esses valores ou se seguíssemos a nossa intervenção por esses valores, a partir daí é nós estruturarmos e pensarmos a nossa ação a partir daí” (E24).*

*“O papel da inteligência emocional e espiritual neste contexto é a ajuda que nos podem dar para tomar consciência desses princípios e valores” (E25).*

*“É um papel essencial porque se não tivermos este tipo de competências dificilmente poderemos cumprir esses tipos deontológicos e de ética. E os princípios deontológicos e de ética passam por princípios humanizados, de humanização” (E29).*

*“Penso que a inteligência emocional e espiritual são mais uma ferramenta que temos para lidar com o outro. Faz parte de nós. Na ligação á ética poderá haver essa ligação. É impossível não haver essa ligação” (E31).*

*“A inteligência emocional e a inteligência espiritual estão ligadas aos valores e à ética. Quem não tem esta inteligência espiritual, esta espiritualidade – e eu acredito que haja algo mais transcendente – não deveria ser penalizado. Acho que a pessoa consegue intervir sem a componente espiritual” (E34).*

*“A inteligência emocional e espiritual é algo acrescido aos valores educacionais que nós tivemos e que estão integrados no Serviço Social quando aplicados na justiça, na equidade” (E35).*

*“Não consigo por a inteligência emocional e espiritual de um lado e a ética de outro. Tudo isso está interligado, fazem parte uma da outra. São competências interligadas” (E36).*

*“...os princípios éticos e deontológicos não podem ser dissociados desses valores, dissociados da capacidade de dar e de fazer o outro crescer e que ele se revele na plenitude das suas competências” (E38).*

*“Para mim, a inteligência emocional e espiritual contribui para os valores e a ética. O não julgar, o dar liberdade ao outro, o respeitar a decisão do outro, eu acho que não choca em nada com os valores e com as crenças e com aquilo em que acredito” (E39).*

*“Penso que andar sempre par e passo uns com os outros. Porque quando nós temos na nossa profissão princípios como autonomia, a justiça social, a autodeterminação, todas essas situações passam muito pela dimensão emocional e espiritual de cada um de nós e do outro acima de tudo” (E40).*

*“Estão integrados nos valores e na ética” (E41).*

A ética possui um valor incontornável na identidade dos profissionais de Serviço Social. Os valores identificados e pelos quais se rege a prática do assistente social são o que suporta a profissão. Colocar as pessoas em primeiro lugar e lutar por uma realidade humanizada passa obrigatoriamente por este reconhecimento de valores que sustentam a profissão. Atualmente, não é possível uma intervenção em Serviço Social sem um corpo ético e deontológico, pois a profissão conquistou um novo espaço social nestes últimos anos (cf. Ferreira, 2013).

A conceção de bem-estar social e de respostas adequadas passa pelo cumprimento destes valores, de uma adaptação constante (cf. Granja, 2014), para lá da geografia ou da cultura em que o profissional de insira. São eles que vão parametrizar a intervenção. Para isso, é necessário apostar na formação inicial e contínua dos profissionais. Uma formação que englobe a totalidade da pessoa e não só as suas competências técnicas, que passe pelos direitos humanos e humanismo (cf. Payne, 2011).

#### 7.11. A formação em Inteligência Emocional e Inteligência Espiritual

Questionamos também aos nossos entrevistados se durante a sua formação de base tinham tido disciplinas associadas a estas competências e o que sugeriam no contexto geral. As respostas são unânimes em referir que é necessária formação nesta área, sendo proposto diferentes moldes para a sua realização. Além disso, alguns dos entrevistados referiram ter sido abordado esta matéria em disciplinas como ética, deontologia, psicologia, mas que hoje reconhecem que estas competências lhes eram transmitidas pelo exemplo dos professores e menos pelas matérias abordadas em contexto de aula.

*“...é necessário que os profissionais reconheçam as necessidades que têm desta formação e também dos seus chefes, com os seus diretores, coordenadores, também façam os possíveis para implementar esta formação, e não só, dentro das próprias instituições existirem reuniões com todos, em que esteja presente o assistente social, a equipa, a pessoa que faz o atendimento, a vogal, a presidente” (E3).*

*“Eu tive uma cadeira de ética e deontologia do Serviço Social, não muito específico, onde abordávamos essas questões. Só mais tarde em termos de contexto profissional é que estudei isso para também me poder munir de algumas ferramentas” (E1).*

*“Na minha formação inicial tivemos algumas bases de psicologia, mas nada de muito concreto daquilo que eu sei desses conceitos...” (E11).*

*“Acho que é determinante e que havia de existir disciplinas específicas que trabalhassem a questão ética e a questão da inteligência emocional...” (E13).*

*“O estágio e o tempo de reflexão em torno do estágio seria o tempo ideal para isto. Ou coaching. Acho que poderia haver em Serviço Social” (E16).*

Parte dos entrevistados falam da necessidade de formação permanente já em contexto de trabalho, de melhorar a formação para servir melhor (cf. Ander Egg, 1985:197). É sabido que muitas vezes os assistentes sociais vêm-se encurralados entre as exigências de respostas que é necessário dar no dia-a-dia e a necessidade de se atualizarem, em termos de formação, neste mundo tão plural e global. Sabemos, no entanto, que o ensino do Serviço Social e destas competências a ele associadas, deve apelar a uma reflexão crítica e a um olhar para além do imediatismo.

Um dos critérios para a formação permanente é serem os próprios responsáveis das instituições a promoverem ações de formação que consolidem o já aprendido ou outras que possam responder aos contextos de trabalho em que os profissionais se inserem.

Quando falamos de inteligência emocional e inteligência espiritual, pensamos ainda nalguma iliteracia que existe a nível destas temáticas e são os próprios entrevistados a revelarem a falta de formação e que esta pode começar pelos dirigentes das instituições. De algum modo, a formação, quando começa pelas pessoas que têm cargos de maior responsabilidade nos contextos de trabalho pode ser um motor capaz de uma maior transformação social, pela via do testemunho.

*“Não sei se deveríamos começar pelo topo e vir as coisinhas a arrumar por aí abaixo até à base” (E17).*

*“...nos contextos dos serviços e das reuniões de equipa, nos contextos de formação, nos vários momentos em que temos oportunidade, nós temos esta obrigação de formar...” (E20).*

*“Eu não tive assim tantas. Aquele que se aproxima mais é a ética e a deontologia” (E22).*

*“...é importante os assistentes sociais receberem formação nestas áreas...” (E23).*

*“...há disciplinas que poderiam abordar essas questões de uma forma mais concreta. Na minha altura acho que não foram suficientes” (E25).*

*“Eu acho que a formação, em qualquer dimensão é sempre uma mais valia e essa é uma área muito sensível e que eventualmente poderia ser integrada como um tema de formação no próximo ano” (E27).*

*“Não acho que sejam temas suficientemente trabalhados quer em termos de formação quer em contexto de trabalho” (E29).*

*“Poderíamos potenciar a formação criando eventualmente uma disciplina, uma área específica que efetivamente focasse estes aspetos. Eu não sei se atualmente existe ou não, mas na altura não” (E30).*

*“...eu aprendi isso através de alguns professores e, se calhar, nem tanto pelos próprios conteúdos, mas por alguns professores que nos marcaram e que também traziam as suas experiências profissionais, porque muitos deles eram professores, mas também estavam no direto” (E32).*

*“...acho que poderia ser incluído, possivelmente numa disciplina em que os conteúdos fosse a promoção da saúde mental, como lidar com a frustração, como lidar com uma data de coisas que não aprendemos na faculdade” (E34).*

*“A nível da formação do curso de Serviço Social e com Bolonha o Serviço Social perdeu muita coisa, mas proponho formação a nível da multiculturalidade. Adaptar à realidade atual pois nós temos uma filosofia de vida que se cruza com a espiritualidade e que temos que a conhecer” (E35).*

*“...ganharia bastante se ajudasse as pessoas a despertar para a vida e o sentido da vida e para estas mudanças e que fossem alertados para a realidade” (E36).*

*“Acho que qualquer pessoa poderia desenvolver estas áreas. Por exemplo através, aqui no meu trabalho, com os guardas prisionais, porque não haver uma formação específica que aborde estes temas? Junto das escolas, também faz sentido. De uma forma geral. Especificamente nos futuros assistentes sociais, ir diretamente às instituições e dar formação neste sentido” (E3).*

*“Eu sou um todo, sou valores, sou crenças, sou emocional, sou espiritual e se isso me ajuda na minha prática profissional. Como é que nos ensinaram a fazer isso? Eu não senti isso” (E39).*

*“Na altura em que fiz o curso se se falasse em espiritualidade era muito relacionada com a religião. Não era a dimensão global que hoje em dia se advoga” (E40).*

*“Mas seria positivo, mas não sei em que moldes, em complemento de outras áreas, mas era uma mais valia” (E41).*

Depois de considerarmos todos os argumentos apresentados pelos entrevistados, a inteligência emocional e espiritual são fundamentais para uma prática eficiente e eficaz, mas, mais que isto, para uma prática humanizada. Percebemos que são dispares e antagónicos as emoções e os sentimentos que os assistentes sociais vivenciam na sua intervenção. Isto não os diferencia do seu ser pessoa, ou seja, as emoções e sentimentos identificados, são os mesmos que qualquer pessoa vivência, quer no plano profissional como no plano pessoal.

Porém, pela própria formação, mas também pelos princípios da ação do Serviço Social, os assistentes sociais têm consciências da necessidade de valores como a empatia, o bom humor, a sensatez, o respeito, o saber escutar, entre outros, para que a sua ação seja realizada segundo os princípios éticos e deontológicos da própria profissão. Daí o associarem a ética à inteligência emocional e à inteligência espiritual.



Os nossos dados empíricos permitiram-nos entender a urgência da inteligência emocional e da inteligência espiritual na intervenção dos assistentes sociais com repercussões nos utentes com quem trabalham. Por outro, vemos emergir, ainda que de uma forma muito discreta, algum trabalho e reflexão em torno destas questões em respostas sociais já existentes, embora de uma forma geral nos seja manifestado esta urgência e emergência de investirmos em modelos de formação quer dos profissionais que estão na prática quer nos alunos que optam pela formação académica em Serviço Social.

### Síntese

Neste capítulo foi-nos possível levantar o véu da realidade, numa abordagem qualitativa, face ao nosso objeto de investigação. Daquilo que recolhemos é-nos dado afirmar que por parte destes profissionais há uma conceção da inteligência emocional que vai ao encontro do que é defendido pelos autores como Daniel Goleman, Howard Gardner, assim como conseguem diferenciar a inteligência emocional do quociente de inteligência. Relativamente à inteligência espiritual, o conceito aproximam-no algumas vezes do quadro pertencente à espiritualidade e à religião embora o situem também como ligado ao sentido de vida e de missão ligado á profissão.

Sobre a entrevistas no seu geral é-nos permitido afirmar que os assistentes sociais sentem que há algo de transcendente na sua prática e uma interdependência desta transcendência. Há resiliência face aos problemas e os assistentes sociais desenvolvem formas de confiança e estratégias para os resolverem. Desta forma, entende-se que o profissional vê o mundo com olhos de esperança.

Por outro lado, a profissão traz em si mesma realização pessoal, apesar dos quadros de cansaço e da frustração muitas vezes revelada em entrevista. Os assistentes sociais têm a capacidade de sair de si mesmos para ir ao encontro de outros. Têm calma perante cenários catastróficos e encontram significado para a dor e o sofrimento, revelando isto uma maturidade interior. São capazes de se centrar no essencial e alegram-se com a autonomia dos utentes tendo capacidade para reconhecer e celebrar os aspetos positivos da sua intervenção.

Entendemos que os profissionais, quando lhe é dado tempo para isso, são capazes de questionamento das suas práticas, das práticas dos seus pares e das instituições em que estão inseridos. Há a capacidade de uma escuta ativa e empática assim como a capacidade de algum distanciamento de situações de conflito.

Os assistentes sociais buscam soluções para além das já existentes e não são movidos pelo carreirismo ou motivações materiais. O seu trabalho está estreitamente ligado à dignificação da pessoa.

Entendemos dos nossos entrevistados que não há Serviço Social sem relação de ajuda humanizada e que esta humanização interfere nas emoções e no sentido de vida do próprio profissional e dos utentes. A humanização dá-se pela relação entre profissional e utente e esta relação pressupõe aceitar o outro a partir daquilo que ele é, sendo que a intervenção não é movida pelo instinto, mas sim por valores. Por outro lado, esta humanização reflete-se no respeito, na empatia, no acolhimento, no saber olhar o outro como um semelhante. É a procura do bem comum que requer a busca e a prática dos valores ligados ao Serviço Social e passa por assegurar os princípios do Direitos Humanos a cada pessoa. A humanização dá-se pelo trabalho com o coração, expressão utilizada por alguns dos entrevistados, neste “calçar os sapatos do outro”.

Os profissionais manifestam ter sentimentos negativos e sentimentos positivos na sua intervenção e são capazes de desenvolver estratégias de adaptação e autorregulação destes sentimentos. Buscam respostas dentro e fora de si como a meditação, reiki, saída com amigos, leitura, desporto e são capazes de separar a vida pessoal da profissional.

Prevalece também uma burocratização da intervenção, nestes últimos anos e uma sobrecarga laboral, levando a constrangimentos na intervenção, entre eles o do fator tempo na medida em que nem sempre os assistentes sociais têm o tempo desejado para atender com qualidade as pessoas que a eles recorrem. É neste contexto que o profissional é chamado diariamente a uma higiene emocional e espiritual que pode ser realizada em contextos de supervisão ou intervenção, como referido pelos próprios entrevistados, sendo que a relação entre pares é primordial para a transformação social.

Há a conceção de que há uma interligação entre todos os indivíduos e que estão ligados uns aos outros e que o Serviço Social elege como bem maior a pessoa. Manifestam a necessidade de participação na construção das políticas sociais e referem que o desenvolvimento social pode vir pela cooperação entre pares. Neste sentido, é essencial apostar na formação inicial dos profissionais e na formação permanente. Uma formação que englobe a totalidade da pessoa, envolvendo os responsáveis das instituições onde se insere o Serviço Social.

Os dados que os assistentes sociais nos fornecem são suficientes para aferirmos que, numa sociedade tão complexa e com tantos desafios como esta em que vivemos neste início de séc. XXI, a inteligência emocional e a inteligência espiritual podem ser respostas para a saúde que o mundo e cada pessoa precisa, mas, particularmente no espaço da intervenção do Serviço Social, para uma relação de ajuda imbuída de compaixão, de respeito, de igualdade, de sentido, quer para o próprio profissional como para os destinatários da intervenção.

## CONCLUSÃO

O mundo contemporâneo apresenta uma realidade de paradoxos e contradições que trazem enormes desafios ao Serviço Social. Se por um lado há uma crise de valores e uma disrupção social, por outro lado vemos uma crescente necessidade de manifestar esses valores e fazer emergir uma sociedade mais justa e mais igual. Uma sociedade permeada e preenchida de Direitos Humanos.

Este trabalho iniciou-se com o argumento de que a sociedade atual desafia o Serviço Social, para que a humanização da intervenção seja efetiva. Essa humanização pode dar-se pela via da inteligência emocional e da inteligência espiritual. Assumimos que o quociente de inteligência intelectual não é suficiente, sendo urgente uma atenção plena às emoções e ao sentido de vida que passa pelo sentido da própria profissão.

As questões apresentadas nos primeiros capítulos fazem-nos olhar para o percurso onde está integrado o Serviço Social. Percurso esse que hoje traz novos paradigmas de ação e novas exigências. O séc. XXI pode ser o século das grandes transformações sociais para melhor, porém, temos vindo a acompanhar um agudizar de situações de pobreza e desemprego, de crise de identidade, de guerra e fome, de alterações climáticas em diferentes geografias.

Aquele que se poderia apontar como o século das grandes transformações sociais, numa melhoria efetiva do tecido social, ainda não nos trouxe a garantia de que isso possa acontecer. Sabemos, porém, que no plano de ação das profissões de ajuda, no cuidar efetivo de si e dos outros, são as competências da inteligência emocional e da inteligência espiritual ferramentas imprescindíveis para esta melhoria social, que se manifesta na relação da pessoa consigo própria e com os outros.

É consensual considerar que as principais funções do Serviço Social são ajudar os cidadãos a saírem da situação de carência em que se encontram e a criar condições para a sua autonomização através do exercício dos seus direitos e deveres cívicos (políticos, económicos, sociais e culturais). Em qualquer das duas funções agregadoras o conceito central é o de ajuda, concebido como um processo dinâmico de mobilização de recursos pessoais, organizacionais e estruturais. Neste processo, o próprio assistente social assume-se como recurso do sistema

cliente, para que este possa superar as suas necessidades com êxito, sejam elas de caráter material ou imaterial. Estas necessidades não são individuais pois decorrem do tipo de organização social da sociedade atual, onde o capitalismo e o neoliberalismo produzem exclusão a larga escala.

Convém, no entanto, ressaltar que nem todo o processo de ajuda é benéfico: para que o seja, é necessário que os recursos mobilizados sejam empoderadores, ou seja, que ajudem os sistemas clientes a serem cada vez mais autónomos face ao assistente social. Mas para isso aconteça é importante que os problemas sejam objetivados e entendidos como estruturais e não pessoais

A ajuda, portanto, não deve constituir-se como instrumento de dominação por parte das organizações e profissionais como se observa nas práticas assistencialistas, mas deve assumir-se como meio de superação das necessidades materiais e imateriais dos cidadãos e de despojamento dos primeiros relativamente a todas as formas de poder que lhe são conferidas pelo seu papel de cuidador ou de interventor. O poder para ser efetivo tem de ser distribuído de forma justa, numa perspetiva de correlações de força. Na relação de ajuda profissional é importante valorizar o poder dos cidadãos e capacitar para a tomada de decisão livre e informada.

Um princípio desta investigação situou-se justamente no âmago do processo de ajuda, particularmente na indagação do papel desempenhado pela IE e pela IEs na humanização da relação tendo em conta o quadro axiológico da profissão: Direitos Humanos e Justiça Social.

Para a compreensão desta sociedade em mudança e do valor da inteligência emocional e espiritual na humanização do Serviço Social este estudo trouxe-nos a compreensão e a projeção de que a inteligência emocional e a inteligência espiritual contribuem para humanizar a intervenção.

Em primeiro lugar esta humanização passa por garantir os Direitos Humanos e manifesta-se em gestos concretos como saber olhar e escutar o outro, estabelecer uma relação empática, respeitar o tempo do utente. Sendo o Serviço Social uma profissão das relações e dos Direitos Humanos, onde a relação de ajuda se destaca, estes valores de proximidade, inerentes á ação do Serviço Social, podem ser um veículo para uma melhor intervenção.

O estudo destaca a contribuição dos valores e princípios do Direitos Humanos e Universais, os princípios éticos e deontológicos pelos quais é regida a profissão do assistente social, os valores relacionais, emocionais e espirituais que estão na génese do Serviço Social.

Em segundo lugar, entendemos que as decisões profissionais os assistentes sociais mobilizam competências da inteligência emocional e da inteligência espiritual que permitem humanizar a prática. Esta mobilização está associada à capacidade de adaptação que os profissionais têm a diferentes contextos e problemas sociais, à procura de soluções fora do que está estabelecido para resolver as situações, ao facto de saberem lidar com sentimentos e emoções contraditórios que existem dentro de si, sinalizando-os e diagnosticando-os, sendo capazes de resiliência e de procura de respostas dentro e fora de si, e à autoconsciência de que a sua ação é fundamental para a desejada mudança social que o mundo aspira.

Em terceiro lugar destacamos que uma relação de ajuda com as competências da inteligência emocional e espiritual mobiliza mais as competências emocionais e espirituais na formulação de decisões profissionais, ou seja, os profissionais são capazes de questionamento das suas práticas, quando lhe é dado tempo para isso e percebemos que desejam este questionamento, nem sempre possível na aceleração do mundo, nas exigências e na burocratização e desgaste laboral.

Por último, em quarto lugar, os assistentes sociais têm uma representação da inteligência emocional que se aproxima da definida pelos autores e uma representação da inteligência espiritual que por vezes se situa no campo da espiritualidade e da religiosidade mas que se enquadra também no que é defendido pelos diferentes investigadores, ou seja, na busca de sentido e na capacidade de encontrar significado na vida, quer seja pessoal como profissional, embora nos situemos mais no campo profissional.

Por outro lado, percebemos que os assistentes sociais compreendem as implicações da integração da inteligência emocional e inteligência espiritual na prática e ética profissional e nos processos de humanização da intervenção do Serviço Social.

Os resultados do estudo demonstram que era notório a defesa que os assistentes sociais fazem da necessidade da inteligência emocional e da inteligência espiritual para a compreensão e prática com sentido ético na profissão.

Quando integram princípios da inteligência emocional e da inteligência espiritual na sua ação os assistentes sociais retiram benefícios na intervenção, benefícios estes associados antes de mais ao próprio desenvolvimento pessoal e profissional do assistente social, o que leva a uma maior compreensão das suas emoções e das emoções dos outros assim como o uso das mesmas, uma maior calma interior e busca de estratégias para saber lidar com sentimentos e emoções negativos e potenciar os sentimentos e emoções positivos.

Os processos de relação de ajuda estão envolvidos por sentimentos e emoções positivos e negativos e é neste contexto que o assistente social se confronta consigo mesmo e põe em prática os princípios da inteligência emocional e da inteligência espiritual. Um contexto que faz parte do trabalho diário em Serviço Social, independentemente da população com quem se trabalhe.

Percebemos, de igual forma, no processo de decisão da relação de ajuda, os procedimentos decorrentes da inteligência emocional e da inteligência espiritual que tipificam a intervenção do assistente social como profissão humanista. Estes procedimentos estão envolvidos, como já referimos atrás, da compreensão que o profissional tem de si mesmo e do outro, da capacidade de análise das diferentes situações e contextos sociais em que se insere um utente, na forma como acolhe e resolve cada uma das situações que passa muito por encontrar respostas alternativas e criativas àquelas já existentes.

Consideramos que, o Serviço Social, tal como em diferentes contextos históricos não se pode limitar a uma ação passiva, mas a tornar-se um agente ativo da mudança social para a qual está vocacionado. Essa mudança social passa, antes de mais, por atender à sua própria especificidade, mas também à convergência e complementaridade que tem com outras áreas de saber. O Serviço Social não é um agente isolado na intervenção e na panóplia das Ciências Sociais. Esta é umas das vantagens deste estudo, na medida em que nos permitiu entrar em áreas distintas das Ciências Sociais e das Ciências da Vida e perceber que a investigação, ainda que focado num objeto específico, é interdependente.

Por outro lado, a profissão é chamada a atuar tendo como suporte outras áreas das biopsicosociais. E é isto que este estudo nos ajuda a compreender.



Neste caso a medicina, pela via das neurociências, tem trazido uma compreensão mais profunda de competências associadas ao desenvolvimento pessoal e profissional, que o Serviço Social pode adotar para si e o faz com grande evidência. As neurociências, e no campo da investigação sobre a inteligência espiritual, são este contributo efetivo aos vários profissionais, entre os quais os assistentes sociais, para que se atenda a uma intervenção mais holística da pessoa, adotando modelos mais abrangentes de intervenção e humanizando essa intervenção. Isto exige dos profissionais de Serviço Social uma atenção e uma compreensão da pessoa como um todo o que requer procura de formação em áreas distintas e complementares.

Isso pode dar-se pela via de competências associadas à inteligência emocional e à inteligência espiritual. Se o contexto atual dos profissionais traz constrangimentos e desafios, pode ser este o tempo em que o profissional adote novos instrumentos para potenciar a sua ação e tornar-se aquilo que é: um agente que procura garantir os princípios dos Direitos Humanos em qualquer contexto em que intervém.

O estudo traz-nos estes componentes como novidade no Serviço Social, enquanto tema de investigação e enquanto quadro conceptual, particularmente no que se refere à inteligência espiritual, mas também na aliança estabelecida entre a inteligência emocional e o Serviço Social. Estamos conscientes de alguma dificuldade existente relativamente ao conceito, por ser novo no quadro dos estudos existentes em Portugal, daí que muitos dos assistentes sociais que preencheram o questionário e entrevistamos tivessem levado bibliografia sobre este conceito e perguntavam o seu significado.

Porém, sabemos que o interesse manifestado pelos profissionais que participaram no estudo é já um indicador de que é urgente e fundamental investir na formação sobre estes temas a partir dos primeiros anos académicos. Essa necessidade foi-nos manifestada em contexto de entrevista e em algumas conversas informais. Por outro lado, há o desafio de as instituições poderem ter nos seus modelos de formação, ações canalizadas para esta temática, quer de carácter pontual como de carácter permanente.

Apesar de, no Serviço Social, o tema ser novo e recente, embora haja já uma prática efetiva das competências associadas à inteligência emocional e espiritual que nos é revelada no próprio estudo. Sendo novo e recente houve dificuldade de encontrar bibliografia, particularmente do contexto nacional, que pudesse responder à pesquisa, de modo especial no que à inteligência espiritual diz respeito. Esta é uma das limitações deste estudo, pois a revisão bibliográfica é central para compreendermos o estado da arte e este estado foi-nos dado a partir da reflexão e investigação internacional e menos local. Sabemos, no entanto, que não existe falta de sensibilidade ou mesmo desinteresse por parte dos profissionais, relativamente a esta temática, quer dos profissionais da prática como dos profissionais da academia.

Quanto aos primeiros, os seja, os profissionais ligados à prática profissional, isso era-nos revelado pela disponibilidade imediata que manifestaram para o estudo. Relativamente aos segundos, os profissionais mais ligados à Academia, sabemos que nestes últimos três anos se tem intensificado o interesse por estas temáticas, incluindo-as em programas de formação de desenvolvimento pessoal e profissional, como o que aconteceu no Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas, da Universidade de Lisboa no ano de 2017.

É possível, no quadro do projeto do Serviço Social nacional e internacional, integrar novos desafios a partir de desafios lançados por outras Ciências, concretamente as neurociências, e outros temas de investigação. O Serviço Social sempre teve, em todos os tempos esta capacidade de adaptação e readaptação o que se torna uma mais valia para que estes processos de integração de novos saberes possam acontecer.

Sabemos que o tema desta pesquisa é uma centelha no campo da investigação e que se torna urgente e emergente dar-lhe continuidade, particularmente ligando a ética aos princípios da inteligência emocional e espiritual. Por outro lado, perceber se na formação inicial são integrados conteúdos que abordem as dimensões da inteligência emocional e da inteligência espiritual, ou se a estas competências estão mais presentes em profissionais que trabalham com populações de extrema vulnerabilidade. São possibilidades e necessidades para futuros estudos que colaborem

para um melhor entendimento e uma melhor prática do Serviço Social e para a humanização da profissão.

Esta pesquisa, traz ao Serviço Social o entendimento de que é necessário repensar a profissão e o agir profissional a partir de competências ligadas a dimensões menos tecnicistas e mais do desenvolvimento pessoal que se pode traduzir em desenvolvimento profissional. Este desenvolvimento pessoal e profissional é um trabalho da vida toda e pode ser nos contextos de formação inicial que os alunos sejam ajudados a entender que a formação não se esgota e que é essencial para a compreensão do mundo e da vida.

Os resultados do trabalho efetuado, particularmente da pesquisa documental, da aplicação das escalas de inteligência emocional e inteligência espiritual e das entrevistas realizadas, permitiram mostrar que uma relação evidente entre o nível de inteligência emocional e inteligência espiritual revelado pelos profissionais inquiridos e a percepção da sua eficácia no processo de ajuda; que o grau de percepção revelado pelos profissionais sobre o seu perfil de inteligência emocional e inteligência espiritual, parece ter influência no resultado da ajuda, particularmente por traduzirem uma ligação mais forte entre o quadro axiológico proclamado para a profissão e a prática humanista decorrente e a necessidade de um maior investimento no desenvolvimento da inteligência emocional e da inteligência espiritual dos assistentes sociais, desde o começo da sua formação inicial, com realimentações periódicas através de ações de formação ao longo da vida

O séc. XXI é ainda o século das oportunidades para cada cidadão, e também para os assistentes sociais, com todo o potencial que lhe traz o saber e a prática profissional, mas também com todo o potencial que lhe pode trazer o saber pessoal. Um saber que transforma a informação e o conhecimento em sabedoria, ou seja, em experiência adquirida e o faz ter uma compreensão real do mundo a partir da relação que estabelece na assistência que dá às populações mais fragilizadas. Uma intervenção consciente, sólida, eficaz e eficiente, humana e humanizante, onde podem estar cada vez mais envolvidas as competências ligadas à inteligência emocional e à inteligência espiritual como a relutância em causar o mal, a consciência e a autoconsciência, a autorregulação, a empatia, o ser capaz de dar sentido á dor e ao sofrimento, a capacidade de integrar um pensamento holístico e sistémico, a possibilidade de desenvolver diferentes e

complementares aptidões sociais, a procurar respostas últimas com sentido e significado para a vida, a motivar-se e auto motivar-se e ser capaz de flexibilidade nos processos de ajuda, o que lhe pode trazer um espaço de autonomia, entendido aqui como a capacidade de colocar todos os seus dons a render em função de um bem maior que é pessoa. Esta é o princípio e o fim da ação do Serviço Social.

Neste quadro, todos podemos beneficiar ao adquirir uma nova consciência do nosso mundo e dos desafios que ele nos traz. É aqui que o Serviço Social, enquanto agente interventor e investigador não se pode demitir do seu papel, mas tornar-se dinâmico e diferente, capaz de uma afirmação mais consolidada e meritória, no tempo presente e num futuro próximo em que as gerações de agora e as que virão possam beneficiar dos aspetos positivos desta sociedade em mudança, mas que se quer mais humana, neste início do séc. XXI.

## BIBLIOGRAFIA

- Albuquerque, Cristina Pinto (2014). “Pensamento e planeamento estratégico na Intervenção Social: o enfoque na qualidade e na inovação”. *Serviço Social, teorias e práticas*. Lisboa: Pactor.
- Almeida, Leandro da Silva (1988). *Teorias da inteligência* (2ª ed.). Porto: Edições Psicologia.
- Almeida, Leandro da Silva.; Guisande, M. Adelina e Ferreira, Aristides Isidoro (2009). *Inteligência: perspectivas teóricas*. Coimbra: Almedina.
- Amaro, Maria Inês (2015). *Urgências e emergências do Serviço Social: fundamentos da profissão na contemporaneidade*. Lisboa: Universidade Católica Editora.
- Amaram, Joseph Yosi; Dryer, Christopher (2008), “The Integrated Spiritual Intelligence Scale (ISIS): Development and preliminary validation”. Paper presented at the 116th Annual Conference of the American Psychological Association, Boston, MA. August 14-17. Retrieved March 2010, from [http://www.yosiamram.net/docs/ISIS\\_APA\\_Paper\\_Presentation\\_2008\\_08\\_17.pdf](http://www.yosiamram.net/docs/ISIS_APA_Paper_Presentation_2008_08_17.pdf), (consultado a 25 de março de 2017).
- Ander-Egg, Ezequiel (1985). *Metodologia del Trabajo Social* (3ª ed.). México: Ateneo.
- Adrew, Salomom (2016). *O demónio da depressão*. Lisboa: Quetzal Editores.
- Antunes, Roque Rodrigues; Silva, Ana Paula (2015). “Inteligência espiritual, um bem educativo”. *EDUSER: Revista de educação*, Vol. 7(1), 2015, pp.30-47. Instituto Politécnico de Bragança.
- Arendt, Hannah (2007). *A condição humana*, (10ª ed.).Rio de Janeiro: Forense Universitária.
- Bath, H.S. e Kumar, N (2010). *On the derivation of the bayesian Information Criterion*. University of California, Merced.
- Barroso, Maria Luísa S. (2000). *Fundamentos sócio-históricos da ética*, Curso sobre Ética Profissional e Responsabilidade Social. Lisboa: Universidade Lusófona.
- Barreto, António (2005). “Mudança Social em Portugal, 1960 – 2000”. *Portugal Contemporâneo*, pp. 137-162. Lisboa: Publicações Dom Quixote
- Bauman, Zygmunt (1999). *Globalização, as consequências humanas*. Rio de Janeiro: Zahar.
- Beck, Ulrick (2015). *Sociedade de risco mundial: em busca da segurança perdida*. Lisboa: Edições 70.
- Bilhim, João Abreu de Faria; Miguel Alves Ribeiro Correia, Pedro; (2016). “Diferenças nas perceções dos valores organizacionais dos candidatos a cargos de direção superior na Administração Pública”, *Sociologia, Revista da Faculdade de Letras da Universidade do Porto*, Vol. XXI, 2016, pp. 81-105.

Binet, Alfred (1910). *Les idées modernes sur les enfants*. Paris: Ernest Flammarion.

Biscaia, Jorge, (1986). “Vida intra-uterina e nascimento”. *O Cérebro e o Espírito*, Colóquio organizado pela Associação dos Médicos Católicos Portugueses. Coimbra: Imprensa de Coimbra, Lda.

Borges, Anselmo (2012). *Deus ainda tem futuro?* Lisboa: Gradiva.

Bornstein, David (2009). *Como mudar o mundo: os empreendedores sociais e o poder das novas ideias*. Cruz Quebrada: Estrela Polar.

Branco, Francisco (2009). “A profissão de assistente social em Portugal”. *Locus SOCI@L* 3/2009, pp.61-89.

Braud, William; Andersan, Rosemary (1994). *Transpersonal Research Methods for the Social Sciences: Honoring Human Experience*. London: Sage Publications.

Brito, Alberto (2011). *Ouvir, Falar, Amar*. Ed. Oficina do Livro: Lisboa.

Bullis, Ronald K. (2009). *Spirituality in Social Work Practice*, London: Routledge.

Cadernos de Criatividade. N.4. Ano 2002. ISSN 0874-8047. Publicação da Associação Educativa para o Desenvolvimento da Criatividade.

Cadernos de Serviço Social, Boletim Trimestral dos Trabalhadores Sociais Portugueses (1956), Ano I- Outubro, novembro e dezembro – nº1, Lisboa, Sindicato Nacional das Profissionais de Serviço Social.

Cadernos de Serviço Social, Boletim Trimestral dos Trabalhadores Sociais Portugueses (1958), Ano II-abril, maio, junho – nº6, Lisboa, Sindicato Nacional das Profissionais de Serviço Social.

Cadernos de Serviço Social, Boletim Trimestral dos Trabalhadores Sociais Portugueses (1959), Ano III-janeiro, fevereiro, março – nº9, Lisboa, Sindicato Nacional das Profissionais de Serviço Social.

Cadernos de Serviço Social, Boletim das Trabalhadoras Sociais Portuguesas (1962), Ano V – janeiro de 1962 – nº 14, Lisboa, Sindicato Nacional das Profissionais de Serviço Social

Caldas, Alexandre Castro (1999). *A herança de Franz Joseph Gall: o cérebro ao serviço do comportamento humano*. Lisboa: Almedina.

Caldas, Alexandre Castro (2013). *Uma visita politicamente incorreta ao cérebro humano*. Lisboa: Guerra e Paz Editores, S.A.

Callahan, Ann (2015). “Key concepts in spiritual care for Hospice Social Workers: how an interdisciplinary perspective can inform spiritual competence” *Social Work & Christianity* . 2015, Vol. 42 Issue 1, pp. 43-62. 20.

Canda, Edward. R., Furman, Leola D. (1999). *Spiritual diversity in social work practice: The heart of helping*. New York: Free Press.

Canda, Edward e Smith, Elizabeth D. (2001). *Transpersonal Perspectives on Spirituality in Social Work*, New York : Haworth, Press.

Canda, Edward (2009). *Sensibilidade Espiritual no Serviço Social: uma revisão das tendências Norte Americanas e Internacionais*”. Apresentação proferida na Conferência em Serviço Social e Counseling, Universidade de Hong Kong, China.

Carmo, Hermano (1994). *Ensino Superior à distância em Portugal*. Lisboa: Universidade Aberta

Carmo, Hermano e Ferreira, Manuela Malheiro (1998), *Metodologia da Investigação – Guia para Auto-Aprendizagem*, Lisboa: Universidade Aberta.

Carmo, Hermano (2002). “Rumos da Intervenção Social com Grupos no início do século XXI”. *Política Social e Sociologia*, 21, pp. 103-187.

Carmo, Hermano (2014a). “Educação para a Cidadania: um imperativo estratégico para o Serviço Social”. *Serviço Social, Teorias e Práticas*. Lisboa: Pactor.

Carmo, Hermano, et all (2014b). *Intervenção Social em Grupos*. Lisboa: Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas.

Carmo, Hermano (2015). *A Educação para a Cidadania no Séc. XXI, trilhos de intervenção*. Lisboa: Editora Escolar.

Carrera, Joana Filipa G. (2011). *Stress e burnout: um estudo de caso sobre assistentes sociais que trabalham com idosos em IPSS's*. (Dissertação de Mestrado em Política Social). Lisboa: ISCSP- Universidade de Lisboa ( <http://www.repository.utl.pt/handle/10400.5/3097>).

Carvalho, Maria Irene (2012). *Serviço Social, desafios do passado e do futuro*. Alemanha: Ed. Académica Española.

Carvalho, Maria Irene; Pinto, Carla (2015). “Desafios do Serviço Social na atualidade em Portugal”. *Serv. Soc. Soc.* São Paulo, n. 121, pp. 66-94, jan./mar. 2015.

Carvalho, Maria Irene; Pinto, Carla (2014). *Serviço Social, teorias e práticas*. Lisboa: Pactor.

Carvalho, Maria Irene (2016). *Ética aplicada ao Serviço Social, dilemas e práticas profissionais*. Lisboa: Pactor.

Castelo-Branco, Miguel (2014). “Neurociência e espiritualidade”. *Deus Ainda tem Futuro?* Coord. Anselmo Borges. Lisboa: Gradiva.

Chauchard, Paul (1958). *O cérebro humano*. Lisboa: Publicações Europa-América.

Claeskens, Gerda e Hjort, Nils Lid ( 2008). *Model Selection and Model Averaging*,. Cambridge University Press.

Combesques, Maria Agnes (1998). *Introdução aos Direitos do Homem*. Lisboa: Ed. Terramar.

Comissão Europeia (2010). *Europa 2020: estratégia para um crescimento inteligente, sustentável e inclusivo*. Bruxelas: Comissão Europeia (<https://infoeuropa.euroid.pt/registo/000043517/documento/0001/>), (consultado a 13 de outubro de 2017).

Cortina, Adela (1997). *10 Palavras chave em ética*. Coimbra: Gráfica de Coimbra, Lda.

Coutinho, Clara Pereira (2011). *Metodologia de investigação em ciências sociais e humanas*. Coimbra: Almedina.

Couto, Beatriz (1994). “Doentes crónicos e espaço profissional do Assistente Social”. *Intervenção social*, ISSN 0874-1611, Nº. 9, 1994, pp. 35-46.

Dalai Lama (2000). *Ética para o Novo Milénio*. Lisboa: Círculo de Leitores.

Damáσιο, António (2002). “Uma vez mais com emoção”, *Educação Emocional, Cadernos de Criatividade*, Número 4. Ano 2002. ISSN 0874-8047, Publicação da Associação Educativa para o Desenvolvimento da Criatividade, pp. 23-25.

Deblasio, G. (2011). “The effect of spiritual intelligence in the classroom. God only knows”. *International Journal of Children Spirituality*, 16 (2), pp. 143-150.

Diário de Notícias, edição de 18 de setembro de 2016

Diário da República, 2.ª série — N.º 69 — 8 de abril de 2016.

Dias, José J. C. Teixeira (1986). “O computador: cérebro criado pelo homem?”. *O Cérebro e o Espírito*, Colóquio organizado pela Associação dos Médicos Católicos Portugueses. Coimbra: Imprensa de Coimbra, Lda.

Dinis, Alfredo; Paiva, João (2013). *Educação, Ciência e Religião* (2ª Ed.). Lisboa: Gradiva.

Discurso do Papa João Paulo II no encontro com os representantes das organizações dos Estados Americanos (1979). Washintgon. ([https://w2.vatican.va/content/john-paul-ii/pt/speeches/1979/october/documents/hf\\_jp-ii\\_spe\\_19791006\\_usa\\_washington\\_org-stati-amer.html](https://w2.vatican.va/content/john-paul-ii/pt/speeches/1979/october/documents/hf_jp-ii_spe_19791006_usa_washington_org-stati-amer.html)), (consultado a 13 de Outubro de 2017).

Duarte, Cristina; Ventura, Pedro (2017). “Contributos para um Serviço Social holístico: o lugar da espiritualidade no Serviço Social Organizacional”. *Boletín Redipe* Vol 6 no.2 Febrero de 2017 ISSN 2256 – 1536, pp. 33-44.

Duarte, Cristina (2017). “Espiritualidade e Ciências Sociais: um olhar do Serviço Social”, *Fluxos e Riscos-Revista de Estudos Sociais*, Vol.II nº 2 (2017), pp. 117-130.

Durckheim, Emile (1999). *Da divisão do trabalho social* (2ª edição). Tradução de Eduardo Brandão. S. Paulo: Martins Fontes

Emmons, Robert (2000). “Is spirituality an intelligence? Motivation, cognition and the psychology of the ultimate concern”. *International Journal for the Psychology of Religion*, 10(1), pp. 3-26.



Enciclopédia Médica, Doenças do Cérebro e do Sistema Nervoso, Volume 5, Lisboa, QN-Edições e Conteúdos S.A.

Faleiros, Vicente de Paula (2014). “O Serviço Social no quotidiano, fios e desafios”. *Serv. Soc. Soc.* Nº 120, S. Paulo, Out/Dez 2014, pp. 706-722.

Ferreira, Aida (2013). *Serviço Social e desemprego de longa duração, intervenção social em Marvila*. Lisboa: Editorial Cáritas.

Flick, Uwe (2005). *Métodos qualitativos na investigação científica*. Lisboa: Monitor

Foucault, Michel (1975). *Surveiller et punir*. Paris: Editions Gallimard.

Fortin, Marie-Fabienne (2009). *Fundamentos e etapas do processo de investigação*. Lisboa: Lusodidacta.

Frankl, Viktor E. (2012). *O Homem em busca de um sentido*. Alfragide: Lua de Papel.

Freire, Paulo (2002). *Pedagogia da autonomia* (25ª ed.). Rio de Janeiro: Paz e Terra

Freire, Paulo (2005). *Pedagogia do oprimido* (42ªed.). Rio de Janeiro: Paz e Terra.

Gardner, Howard (1994). *Estruturas da mente: a Teoria das Inteligência Múltiplas*. Porto Alegre: Artes Médicas.

Gardner, Howard (2001). *Inteligência: um conceito reformulado*. Rio de Janeiro: Objetiva.

Giddens, Anthony (1998). *Sociologia*. Oeiras: Celta.

Giddens, Anthony (2000). *O mundo na era da globalização*. Lisboa: Editorial Presença.

Global Agenda for Social Work and Social Development (2012), IASSW, ICSW, IFSW.

Goleman, Daniel (1997). *Inteligência emocional*. Lisboa: Temas e Debates.

Goleman, Daniel (2005). *Inteligência emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente*. Rio de Janeiro: Prisa Edições.

Goleman, Daniel (2011). *Inteligência social: a nova ciência do relacionamento humano*. Lisboa: Temas e Debates

Goleman, Daniel (2015). *Uma força para o bem: a visão do Dalai Lama para o nosso mundo*. Lisboa: Temas e Debates-Círculo de Leitores.

Granja, Berta (2014). “Contributos para a Análise das Formas Identitárias dos Assistentes Sociais”. *Serviço Social, Teorias e Práticas*. Lisboa: Pactor.

Graton, Carolyn (1995). *The art of spiritual guidance*. New York: Crossroads.

Guadalupe, Sónia, (2012). *A intervenção do Serviço Social com Famílias e em Redes de Suporte Social*. Coimbra: Imprensa da Universidade de Coimbra.

Grün, Anselm (2005). *A vida e o trabalho, um desafio espiritual*. Lisboa: Ed. Paulinas.

Guerra, Isabel (2006). *Pesquisa Qualitativa e Análise de Conteúdo*. Cascais: Princípia.

Guijt, Irene (2008). *Critical Readings on Assessing and Learning for Social Change: A Review*. Institute of Development Studies. 21, pp. 1-79.

Healy, Karen (2005). *Social Work Theories in Context, Creating Frameworks for practice*, London: Plagrove: Mcmillan.

Henriques, Aníbal (2002). "Saber sentir e sentir saber: emoção e razão no conhecimento e na mudança". *Educação Emocional, Cadernos de Criatividade*, Número 4. Ano 2002. ISSN 0874-8047, Publicação da Associação Educativa para o Desenvolvimento da Criatividade, pp. 17-21.

Howard, Barbara B. et all (2009). "Spiritual Intelligence and Transformational Leadersip: a new theoretical framework". *Journal of Curriculum and Instruction (JoCI)*, November 2009, Volume 3, Number 2, (Barbara B. Howard, Precious Guramatunhu-Mudiwa, and Stephen R. White).

Howe, David (1999). *Attachment theory, child maltreatment and family support: a practice and assessment model*. Basingstone: Macmillan Press.

Howe, David (2008). *The Emotionally Intelligent Social Worker*. UK: Palgrave Macmillan.

Howe, David (2009). *A brief introduction to Social Work Theory*. UK: Palgrave Macmillan.

Howe, David (2011). *Attachment across the lifecourse: a brief introduction*. UK: Palgrave Macmillan.

Igreja Católica. Papa, 1878-1903 (Leão XIII) (1991) – *Rerum Novarum*. Lisboa : Rei dos Livros.

Jornal Expresso, edição 04 de junho de 2015.

Jorge, Diana Filipa Oliveira Jorge; Esgalhado, Graça; Pereira, Henrique (2016), "Inteligência Espiritual: validação preliminar da versão portuguesa da Inteligência Espiritual Integrada (EIEI)", Lisboa, *Análise Psicológica* (2016), 3 (XXXIV): pp. 325-337.

Kisnerman, Natálio (1978). *Ética para o Serviço Social*. Petrópolis: Editora Vozes Lda.

Law, K., S., Wong, C. S., e Song, L. J. (2004). Construct and criterion validity of emotional intelligence and its potential utility for management studies. *Journal of Applied Psychology*, 89, 483-496.

Ledoux, Joseph (2012). "Rethinking the Emotional Brain". *Neuron* 73, February 23, 2012 32012 Elsevier Inc. pp.653-676.

Leloup, Jean-Yves, Hennezel, Marie de (2000). *A Arte de Morrer: Tradições religiosas e espiritualidade humanista perante a morte nos dias de hoje*. Lisboa: Editorial Notícias.

Lévy, Pierre (1999). *Cibercultura*. São Paulo: Editora 34.

Lima, Barbara Fernanda Vaz (2013). Espiritualidade, religiosidade e qualidade de vida nos idosos. Dissertação de mestrado, Universidade Católica Portuguesa. Lisboa, Portugal, <https://repositorio.ucp.pt/handle/10400.14/15216>, consultado a 21/06/2018.

Lipovetsky, Gilles (1983). *A era do vazio*. Lisboa: Refúgio de Água.

Llwellyn, Anne; Agu, Lorraine; Mercer, David (2008). *Sociology for Social Workers*. USA: Polity Press.

Maathai, Wangari, (2007). *Indomável: uma luta pela liberdade*. Lisboa: Editorial Bizâncio.

Machado, António José Gomes (2008). *Edith Stein Pedagoga e Mística*. Braga: Ed. AO.

McKernan, Michael (2005). Exploring the Spiritual Dimension of Social Work, *Critical Social Work*, 2005 Vol. 6, No. 2 <http://www1.uwindsor.ca/criticalsocialwork/exploring-the-spiritual-dimension-of-social-work/> (consultado a 21 de Junho de 2018).

Magalhães, Vasco Pinto, (1986). “O amor como relação”. *O Cérebro e o Espírito*, Colóquio organizado pela Associação dos Médicos Católicos Portugueses. Coimbra: Imprensa de Coimbra, Lda.

Manual para as Escolas e Profissionais de Serviço Social (1999). *Direitos Humanos e Serviço Social*, Organização das Nações Unidas, Série Formação Profissional, nº 1. Lisboa: ISSS- Departamento Editorial.

Marino, Raúl (2005). *A religião do cérebro, as novas descobertas da neurociência a respeito da fé humana* (7ª ed.). São Paulo: Editora Gente.

Maslach, Christina, Leiter, Michael P. (1997). *The true about burnout: how organizations cause persona stress and what to do about it*. Califórnia, USA: Jossey-Bass Publishers.

Manzato, Antonio José e Santos, Adriana Barbosa (2012). *A elaboração de questionários na pesquisa quantitativa*. Disponível em: [http://www.inf.ufsc.br/~vera.carmo/Ensino\\_2012\\_1/ELABORACAO\\_QUESTIONARIOS\\_PESQUISA\\_QUANTITATIVA.pdf](http://www.inf.ufsc.br/~vera.carmo/Ensino_2012_1/ELABORACAO_QUESTIONARIOS_PESQUISA_QUANTITATIVA.pdf), (consulta a 09 de agosto de 2017)

Mello, Anthony de (1982). *O canto do pássaro*. Lisboa: Ed. Loyola.

Minayo, Maria Cecília da Sousa (2009). “Construção de indicadores qualitativos para avaliação de mudança”. *Revista Brasileira de Educação Médica*, 33(1 Supl. 1); pp. 83-91.

Morin, Edgar (1999). *La tête bien faite*. Paris: Seuil.

Mouro, Helena (2014). “Teoria e teorizar em Serviço Social”. *Serviço Social, teorias e práticas*. Lisboa: Pactor.

Mustard, J. Fraser (2010). *Desenvolvimento cerebral inicial e desenvolvimento humano*, in 2010-2015 CEECD / SKC-ECD | Importância do Desenvolvimento Infantil. Canadá: Founding Chairman Council for Early Child Development, Toronto.

Nelson-Becker, H. and Canda, E. R.(2008). "Spirituality and Aging in Social Work: State of the Art and Future Possibilities". *Journal of Religion, Spirituality and Aging*,. Retrieved from Loyola e Commons, School of Social Work: Faculty Publications and Other Works, <http://dx.doi.org/10.1080/15528030801988849>.

Nunes, Adérito Sedas (1987). *Questões preliminares sobre as Ciências Sociais*. Lisboa: Ed. Presença.

Núncio, Maria José da Silva (2015), *Introdução ao Serviço Social, História, Teoria e Métodos*, (2ª ed.). Lisboa: Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas.

O'Brien, Mary Elizabeth (1999). *Spirituality in Nursing – Standing on Holy Ground*. Jones and Bartlett Publishers: Sudbury, Massachusetts.

Panzini, Raquel Gehrke et al (2007). *Qualidade de vida e espiritualidade*. Revista de Psiquiatria Clínica, 34 (1), 105-115.

Papa Francisco (2015). *Laudate Si*. Lisboa: Paulus Editora

Pappas, James; Friedman, Harris (2007). *Toward a conceptual clarification of the terms "religious," "spiritual," and "transpersonal" as psychological constructs*. Calgary, Alberta: Temeron Books, 22-54.

Payne, Malcolm (2011). *Humanistic Social Work, core principles in practice*. Londres: Palgrave Macmillan.

Pearson, Karl (1901). "On Lines and Planes of Closest Fit to Systems of Points in Space". *Philosophical Magazine*. 2(6): 559-572.

Pessini, Leo; Bertachini, Luciana (2004). *Humanização e Cuidados Paliativos*. São Paulo: Edições Loyola/Centro Universitário São Camilo.

Polaino-Lorente, Aquilino (1986). "Estructura del cérebro y pensamiento". *O Cérebro e o Espírito*, Colóquio organizado pela Associação dos Médicos Católicos Portugueses. Coimbra: Imprensa de Coimbra, Lda.

Rego, Arménio, et al. (2007). "Espiritualidade nas organizações, positividade e desempenho". *Comportamento Organizacional e Gestão*, 2007, Vol. 13, nº 1, pp. 7-36.

Reeler, Doug (2007). *A Theory of Social Change and Implications for Practice, Planning, Monitoring and Evaluation*, Community Development Resource Association 108 [https://www.shareweb.ch/site/PovertyWellbeing/Documents/media\\_addressing\\_poverty\\_in\\_practice\\_-\\_impact\\_hypotheses\\_-\\_reeler\\_a\\_theory\\_of\\_social\\_change.pdf](https://www.shareweb.ch/site/PovertyWellbeing/Documents/media_addressing_poverty_in_practice_-_impact_hypotheses_-_reeler_a_theory_of_social_change.pdf), (consultado a 20 de março de 2017).

Relatório sobre os Objetivos de Desenvolvimento do Milénio (2013). Nova Iorque: Nações Unidas.

Revista Visão, Edição de 16 de agosto de 2016.

Ribeiro, Elisa Antonia (2008). *A perspectiva da entrevista na investigação qualitativa. Evidência: olhares e pesquisa em saberes educacionais*. Araxá/MG, n. 04, pp.129-148, maio de 2008.

Robertis, Cristina de (2005). *Metodologia de la Intervención en Trabajo Social*. Buenos Aires: Lumen Humanitas.

Richmond, Mary E. (1922). *What is Social Case Work: na introductory description*. New York: Russel Sage Foundation.

Rodrigues, Nuno; Rebelo, Teresa; Coelho, João Vasco (2011). “Adaptação da Escala de Inteligência Emocional de Wong e Law (WLEIS) e análise da sua estrutura factorial e fiabilidade numa amostra portuguesa”. *PSYCHOLOGICA* 2011, 55, 189-207. Imprensa da Universidade de Coimbra.

Rogers, Carl (2011). *O poder pessoal*. Lisboa: Padrões Culturais Editora.

Royse, David (2011). *Research Methods in Social Social Work* (6ª ed.). Brooks: Cole.

Rifkin, Jeremy (2001): *A era do acesso*. São Paulo: Makron Books.

Russel, Robin (2010). Spirituality and religion in graduate social work education, *Social Thought*, 18:2, 15-29, DOI: 10.1080/15426432.1998.9960224.

Sá, Isabel (2002). “O desenvolvimento da compreensão e da regulação das emoções” *Educação Emocional*, Cadernos de Criatividade, Número 4. Ano 2002. ISSN 0874-8047. Publicação da Associação Educativa para o Desenvolvimento da Criatividade, pp.7-16.

Saarni, Carolyn (1993). “Socialization of emotion”, in M. Lewis e J. Haviling, *Handbook of emoticons*, pp.435-446. New York: Guilford Press.

Salovay, Peter e Mayer, John (1990). *Emotional intelligence, imagination, cognition and personality*, 9, pp. 185-211

Salovay, Peter; Mayer, Jonh; Caruso, David R.; Sitarenios, Gill (2001). “Emotional intelligence as standard intelligence”. *Emotion*. 2001, vol. 1, N.3, pp. 232-242.

Santos, Maria Isabel Rodrigues dos Santos (2009). *O discurso histórico sobre o Serviço Social em Portugal*. Lisboa: Universidade Católica Editora.

Santos, Andreia; Guimarães, Daniela (2011). Espiritualidade, Saúde e o Cuidado de Enfermagem. Trabalho para obtenção do título de Bacharel em Enfermagem, Faculdade Católica Salesiana do Espírito Santo, Vitória, Brasil, <https://repositorio-cientifico.uatlantica.pt/bitstream/10884/1024/1/Monografia%20Impacto%20da%20Espiritualidad e%20na%20Sa%C3%BAde%20F%C3%ADsica.pdf>, (consultado a 21 de junho de 2018).

Sampieri, Robert Hernández et all (2006). *Metodologias de pesquisa* (3ª ed.). Colombia: Ed. McGrawHill.

Serra, Adriano Vaz (1986). “Aspetos psicológicos das emoções”. *O Cérebro e o Espírito*, Colóquio organizado pela Associação dos Médicos Católicos Portugueses. Coimbra: Imprensa de Coimbra, Lda.

Shaw, Peter (2003). *Multivariate statistics for the Environmental Sciences*. Hodder-Arnold.

Sheridan, MichaelJ. et all. (2013). Inclusion of Content on Religion and Spirituality in the Social Work Curriculum: A Study of Faculty Views, *Journal of Social Work Education*, 30:3, 363-376, DOI: [10.1080/10437797.1994.10672246](https://doi.org/10.1080/10437797.1994.10672246).

Silva, Augusto Santos e Pinto, José Madureira (1999). *Metodologia das Ciências Sociais* (14ª ed.). Porto: Ed. Afrontamento.

Silva, Agostinha da (2006). *Pensamento á solta*. São Paulo: Edufba.

Strenger, Carlo (2012). *O medo da insignificância, como dar sentido às nossas vidas no Séc. XXI*. Lisboa: Lua de Papel.

Tabachnick, Barbara e Fidell, Linda (1996). *Using multivariate statistics* (3rd ed.). New York: Harper Collins.

Toffler, Alvin (2001). *Choque do futuro*. Lisboa: Edição livros do Brasil.

Thompson, Neil (2010). *Theorizing social work practice*, London: Palgrave Macmillan.

Trevisan, Lauro (2009). *Viver sem stress*. Lisboa: Dinalivro.

Torralba, Francesc (2010). *Inteligencia espiritual*. Barcelona: Plataforma Editorial.

Torre, Saturnino de la (2002). “Educação emocional”. *Educação Emocional*, Cadernos de Criatividade, Número 4. Ano 2002. ISSN 0874-8047. Publicação da Associação Educativa para o Desenvolvimento da Criatividade.

Vieira, Balbina Ottoni (1980) - *História do Serviço Social*. Rio de Janeiro: Agir Editora.

Vieira, Balbina Ottoni (1984). *Serviço Social: Precursores e Pioneiros*. Agir: Rio de Janeiro.

Wong, Chi Sum e Law, Keneth S. (2002). “The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study”. *The Leadership Quarterly*, 13, pp. 243-274.

Zohar, Danah e Marshall, Ian (2004). *Inteligência Espiritual*. Lisboa: Sinais de Fogo.

## ANEXOS

*Anexo 1 – Carta pedido às Instituições*



Ex.mo(a). Sr.(a),

O meu nome é Cristina Paula Pereira Duarte, sou Assistente Social e Especialista em Serviço Social, e encontro-me no processo de investigação de Doutoramento em Ciências Sociais, pelo Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas da Universidade de Lisboa. O desenvolvimento da investigação centra-se **no lugar e contributo da inteligência emocional e da inteligência espiritual nos processos de relação de ajuda desenvolvidos por Assistentes Sociais**, cujo objetivo principal se centra na humanização da ação do Serviço Social, pelo que a investigação empírica é realizada junto de Assistentes Sociais.

A referida investigação tem como orientadora a Professora Doutora Maria Irene Carvalho e coorientador o Professor Doutor Hermano Carmo, do Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas da Universidade de Lisboa. Para a realização da investigação, solicito autorização e colaboração de V. Ex. para recolha de dados junto dos profissionais de Serviço Social, na Instituição que faz parte. A recolha integra uma entrevista e aplicação de questionário, a realizar-se presencialmente. A confirmar-se a disponibilidade, solicito com a maior brevidade possível proposta de data e hora para se realizar. Saliento que o estudo obedece às regras éticas e deontológicas de proteção de identidade.

Certa do V. contributo para a investigação e para um Serviço Social mais humanizado, agradeço antecipadamente toda a colaboração e disponibilidade.

Com os melhores cumprimentos.

PEDIDO DE AUTORIZAÇÃO AO RESPONSÁVEL DO SERVIÇO/UNIDADE:

Eu \_\_\_\_\_, responsável do(a) \_\_\_\_\_, autorizo/não autorizo a recolha de dados no âmbito do estudo de investigação **“Inteligência emocional e inteligência espiritual: contributos par a humanização do Serviço Social numa sociedade em mudança”**.

O(A) Responsável:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_

Assistente Social, investigadora responsável do estudo

\_\_\_\_\_  
(Cristina Paula Pereira Duarte)

*Anexo 2 – Consentimento informado*

***Inteligência emocional e inteligência espiritual: contributos para a humanização do Serviço Social numa sociedade em mudança***

Cristina Paula Pereira Duarte, Assistente Social, Especialista em Serviço Social, aluna de Doutoramento em Ciências Sociais, especialidade Serviço Social, pelo Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas da Universidade de Lisboa, vem solicitar a sua colaboração na investigação sobre ***Inteligência emocional e inteligência espiritual: contributos para a humanização do Serviço Social numa sociedade em mudança***. A sua participação neste estudo é espontânea, não sendo oferecida qualquer remuneração ou gratificação. Porém, acreditamos que a sua colaboração poderá contribuir para melhorar os processos de relação de ajuda na intervenção dos Assistentes Sociais e a formação dos futuros Assistentes Sociais.

A elaboração do questionário e a realização de entrevista obedece aos princípios éticos e deontológicos de proteção de dados. A entrevista será gravada e transcrita, salvaguardando a identidade. O acesso aos dados do estudo poderá ser feito após defesa do mesmo e poderá ter acesso aos materiais publicados. A qualquer momento pode solicitar informações sobre o presente estudo, bem como desistir da sua participação.

A par de todas estas informações, pelo presente termo de consentimento informado e esclarecido eu, \_\_\_\_\_ (nome), declaro que fui informada(o) dos objetivos da pesquisa acima descrita de maneira clara e detalhada. Recebi informação sobre a minha participação através de questionário e entrevista e esclareci as minhas dúvidas. Recebi uma cópia deste documento e sei que em qualquer momento posso solicitar informação e modificar a minha decisão.

Lisboa, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_ Participante da Pesquisa | Questionário ☐ Entrevista ☐

\_\_\_\_\_ Cristina Duarte (Doutoranda pelo ISCSP:ULisboa)

*Anexo 3 – Confirmação da Comissão de Ética*

Exma. Senhora  
Dr.ª Cristina Duarte  
[cristinaduarte@sapo.pt](mailto:cristinaduarte@sapo.pt)

C/C:

Sua Referência

Sua Comunicação de

Nossa Referência

Data

1717/CE5/2017

07.02.2017

**Assunto: Inteligência Emocional e Inteligência Espiritual: Contributos para a humanização do Serviço Social, numa sociedade em mudança.**

A Comissão de Ética para a Saúde da ARSLVT, apreciou o projecto mencionado em epígrafe, na sua reunião da secção de investigação, no dia 03.02.2017, tendo sido emitido um parecer favorável.

Declaração de conflito de interesses: Nada a declarar

O Conselho Directivo, atento ao teor do parecer emitido, entende estarem reunidas as condições para a concretização o estudo.

Com os melhores cumprimentos,

O Vice - Presidente do Conselho Directivo

  
Luís Pisco

Av. Edgaras Unidos da América nº73-77, 1749-095 Lisboa  
Tel. +351 218 424 800 | Fax. +351 218 499 723  
[geral@arslvt.min-saude.pt](mailto:geral@arslvt.min-saude.pt) | [www.arslvt.min-saude.pt](http://www.arslvt.min-saude.pt)

### Parecer

Proc.108/CES/INV/2016

**Título:** Inteligência Emocional e Inteligência Espiritual: Contributos para a humanização do Serviço Social, numa sociedade em mudança.

**Enquadramento institucional do proponente:** doutoranda do Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas da Universidade de Lisboa.

**Investigador:** Cristina Paula Pereira Duarte

**Orientador Pedagógico:** Maria Irene Carvalho e Hermann Carmo

**Co-Investigadores :** Não aplicável

**Consultor Externo:** Não aplicável

**Âmbito:** Doutoramento

**Financiamento :** Sem financiamento externo.

#### **Fundamentação do estudo:**

No Serviço Social a investigação, a teoria e a prática são entidades intimamente ligadas umas às outras e que podem, na abertura ao conhecimento, colaborar no encontro das respostas para esta realidade vital: a condição humana. Por condição humana, entendemos a consciência que o Homem tem de si mesmo, da sua história passada e presente, com projecção de futuro, carregando todas as potencialidades mas também todas as fragilidades que constituem a humanidade. Na experiência mais pessoal, e partindo do exercício profissional de alguns anos, podemos constatar que o Serviço Social é, nos nossos dias e na nossa realidade social, uma profissão que se associa a uma fatia pesada da gestão organizacional que passa pelo exercício de funções e tarefas meramente administrativas, que retiram tempo e energias para uma intervenção onde impere a proximidade e a humanização da relação. Os homens são seres sociais, sendo que *"todas as actividades humanas são condicionadas pelo facto de os homens viverem juntos"* (Arendt, 2009: 31).

Abordar a reflexão em torno da inteligência emocional e da inteligência espiritual é parte da contribuição que o Serviço Social pode dar no quadro das Ciências Sociais. Isto poderá exigir uma redefinição do papel do assistente social no espaço público e privado e uma renovação de competências que tornem o profissional singular, na pluralidade, assim como actualizar continuamente a reflexão a partir da práxis, *"sentindo-se compelidos a defender uma nova ordem mundial, que torne realidade o respeito pelos direitos humanos e dignidade, bem como uma estrutura diferente de relações humanas"* (Global Agenda, 2012:1).

O tema da inteligência emocional e inteligência espiritual no Serviço Social aqui colocado no âmbito da investigação num processo de Doutoramento, procura colaborar e aprofundar a presença de uma dimensão holística da intervenção do Serviço Social. Na afirmação de António Damásio, *"sem qualquer excepção, homens e mulheres de todas as idades, de todas as culturas, de todos os graus de instrução e de todas as níveis económicos, têm emoções, estão atentos às emoções dos outros"* (Damásio, 2002:23). Entendemos que a inteligência emocional e a inteligência espiritual podem estar relacionadas com a plenitude pessoal e, consequentemente, com a melhoria social. Esta melhoria social decorre de uma visão de mundo integrada num enquadramento orientado pela cidadania.

### Apreciação

Trata-se de um estudo que se destina a analisar a inteligência emocional e espiritual na intervenção dos assistentes sociais (potenciada pela sensibilidade dos profissionais, a sua formação e experiência), e dispõe um potencial valor social e pertinência científica.

Trata-se de um projecto estudo com um potencial valor científico e social

Trata-se aparentemente de um estudo com as seguintes características:

- 1.- envolve profissionais de Saúde da ARSLVT;
- 2.- que ainda não foi realizado;
- 3.- é uma investigação sistemática e pretender gerar um novo conhecimento;
- 4.- que envolve seres humanos;
- 5.- Implica a interacção com profissionais de saúde;
- 6.- Tendo em conta os pressupostos anteriores cumpre critérios de apreciação por esta Comissão de Ética

Colocam-se as seguintes dúvidas:

- 1.- Interessaria explicitar a metodologia específica para a realização das diversas fases do estudo : Inquérito a alunos; inquérito a profissionais; entrevistas;
- 2.- Interessaria perceber se escalas que irão ser utilizadas foram validadas para a população portuguesa ( ou, em alternativa se a sua tradução foi questionário foi validado e em que contexto, ou em alternativa qual a metodologia para a sua elaboração e validação (por exemplo: estudo piloto; painel de peritos; grupo focal, grupo nominal).
- 3.- Seria de nos referenciar o caderno de recolha de dados dos Inquéritos.
- 4.- Seria de nos referenciar o guião de entrevista.

### Custos, Financiamento e Recursos Humanos

A estimativa de custos é um passo importante para a valorização da investigação.

Não é possível realizar um trabalho de investigação sem que se dispendam recursos humanos e materiais que representam um valor não só financeiro mas também um valor de investimento dos próprios investigadores e da sociedade, em geral. Estimar é, neste contexto, valorizar.



Estimar e explicitar custos na investigação clínica é portanto um imperativo ético e representa uma forma de dignificar o trabalho desenvolvido pelos investigadores.

#### Apreciação Ética

**Respeito pela dignidade da pessoa humana**

**Autonomia**

**Modalidade de obtenção do consentimento informado**

Para as entrevistas é proposta uma folha de informação solicitando a autorização dos responsáveis das instituições para a realização das entrevistas.

Não é perceptível qual será a modalidade de obtenção do consentimento que os investigadores irão utilizar.

**Folha de Informação e formulário de consentimento informado**

*Não disponibilizada*

**Privacidade e Confidencialidade de Dados**

*Não é perceptível a forma como serão recolhidos, geridos, arquivados, tratados os dados da investigação.*

**Beneficência**

*Os potenciais benefícios do estudo face aos seus riscos pode afirmar que os potenciais benefícios podem vir a superar os riscos que este estudo pode acarretar desde que clarificados os aspectos que merecem melhor ponderação*

**Justiça**

*No que concerne ao cumprimento do princípio da justiça nas suas duas dimensões, discriminação e exploração, diríamos que não se identificam nenhum procedimento que possa "abrigar" ou coagir os utentes a envolverem-se no estudo*

**Não maleficência**

Os riscos previsíveis de um estudo desta natureza poderão ser menores que os mínimos.

**Cronograma:** Não presente

**CV dos Investigadores:** Não presentes

**Declaração dos Orientadores Pedagógicos:** Não aplicável

**Declaração dos responsáveis das Unidades de saúde:** Não disponível

**Declaração do Director Executivo do ACES:** Em falta

**Caderno de Recolha de Dados:** presente

**Comissão Nacional de Protecção de Dados:** Não presente

**Monitorização da Investigação:** Não prevista

**Previsão de custos financeiros para os ACES:** Não estimados

**Divulgação dos resultados:** Não explícita

**Propriedade dos dados:** Não explícita

**Compromisso de entrega de relatório final:** Não explícito

**Conclusão:**

O estudo poderá cumprir critérios de pertinência científica e valor social.

Foram identificados um conjunto de questões que necessitam de ser clarificadas.

Nestas circunstâncias, propomos o envio deste parecer ao investigador.

6 de Janeiro de 2016

Declaração de conflito de interesses: Nada a declarar



Respostas dos Investigadores e Comentários do relator  
Colocam-se as seguintes dúvidas:

**1.- Interessaria explicitar a metodologia específica para a realização das diversas fases do estudo : inquérito a alunas; inquérito a profissionais; entrevistas;**

Quanto à metodologia de investigação e cronograma

A aplicação de inquérito e entrevista (anexo 1) é somente a profissionais de Serviço Social que desenvolvem intervenção social/metodologia de relação e ajuda e será feita presencialmente em local e hora a designar pelos serviços hospitalares/de saúde, entre Janeiro e Fevereiro de 2017 e após assinatura da carta/pedido de recolha de dados pela entidade competente. O inquérito, preenchido pelo Assistente Social, é em suporte papel e a sua recolha é feita de imediato, após consentimento (anexo 2) que será livre, específico, informado e explícito. A entrevista prevê gravação, também após consentimento (anexo 2) devidamente assinado pelo profissional. O inquérito e a entrevista pressupõem uma codificação de modo a salvaguardar a identidade das pessoas/entidades envolvidas.

**2.- Interessaria perceber se escalas que irão ser utilizadas foram validadas para a população portuguesa ( ou, em alternativa se a sua tradução foi questionário foi validado e em que contexto, ou em alternativa qual a metodologia para a sua elaboração e validação (por exemplo: estudo piloto; painel de peritos; grupo focal, grupo nominal).**

As escalas aplicadas - Escala de Inteligência Emocional de Wong e Law (WLEIS) e Integrated Spiritual Intelligence Scale, ISIS – foram já traduzidas, adaptadas, aplicadas e validadas em amostras portuguesas, sendo reconhecida a sua consistência em estudos desta natureza.

**3.- Seria de nos referenciar o caderno de recolha de dados dos inquéritos**

Referenciado

**4.- Seria de nos referenciar o guião de entrevista**

As entrevistas versarão sobre as diversas dimensões conceptuais e práticas da inteligência emocional e espiritual e grau de informação e conhecimento dos participantes.

5.- Previsão de custos directos

6.- Formulário de consentimento – satisfatório.

7.- Gestão de dados – não explícita

8.- Compromisso de publicação

9.- Autorização dos Directores Executivos – autorização tácita, a participação dos assistentes sociais e dos especialistas em Serviço Social será concretizada pela informação a prover pela Direcção Executiva;

10.- Propriedade de Dados – Investigadora

11.- Cronograma – Fevereiro de 2017

#### Conclusão:

Trata-se de um estudo que cumpre preceitos éticos, clínicos e científicos. Foram identificados e resolvidos alguns aspectos que mereciam melhor atenção. Foi actualizada a folha de informação e clarificados os aspectos que mereciam atenção.

Nestas circunstâncias propomos a emissão de um parecer favorável.

03 de Fevereiro de 2016

Declaração de conflito de interesses: Nada a declarar

#### Nota:

Informação a ser referenciada a todos os Directores Executivos com cópia do pedido de colaboração da Investigadora.

*Anexo 4 – Grupos de aplicação do questionário*



*Anexo 5 – Dados sociodemográficos e escala da Inteligência Emocional*

**Código**

--	--	--

O presente questionário pretende contribuir para uma avaliação das emoções pessoais e de outros, como as usa e regula. Responda às perguntas que são pontuadas numa escala de 1 a 5, com base nos sentimentos e emoções que se geram no processo de intervenção. A informação recolhida obedece aos princípios éticas e deontológicos de proteção de dados.

**1=Discordo fortemente**

**2= Discordo parcialmente**

**3= Concordo**

**4= Concordo parcialmente**

**5= Concordo fortemente**

DADOS PESSOAIS		
Idade		
Sexo	<b>F</b>	<b>M</b>
Ano de término de licenciatura		
Anos de exercício de profissão		
Função que exerce	<b>Pública</b>	<b>Privada</b>
Entidade empregadora		
Número médio semanal de horas de trabalho		
População com quem trabalha		

		1	2	3	4	5
<b>Avaliação das próprias emoções</b>	1. Na maioria das vezes tenho boa noção das razões pelas quais tenho certos sentimentos					
	2. Compreendo bem as minhas emoções					
	3. Compreendo verdadeiramente o que sinto					
	4. Sei sempre se estou ou não contente					
<b>Avaliação das emoções dos outros</b>	5. Reconheço as emoções dos utentes através do seu comportamento					
	6. Sou um(a) bom (boa) observador(a) das emoções dos outros					
	7. Sou sensível aos sentimentos e emoções dos outros					
	8. Compreendo bem as emoções das pessoas que me rodeiam					
<b>Uso das emoções</b>	9. Estabeleço metas para mim próprio(a), tentando em seguida dar o meu melhor para as atingir					
	10. Tenho por hábito dizer a mim próprio (a) que sou uma pessoa competente					
	11. Sou uma pessoa que se auto-motiva					
	12. Encorajo-me sempre a dar o meu melhor					
<b>Regulação das emoções</b>	13. Sou capaz de controlar o meu temperamento, conseguindo assim lidar com dificuldades de forma racional					
	14. Consigo controlar bem as minhas emoções					
	15. Sou capaz de me acalmar rapidamente quando estou irritado(a)					
	16. Possuo um bom controle das minhas emoções					

*Anexo 6 – Escala da Inteligência Espiritual*



Código 

--	--	--

O presente questionário pretende aferir sobre o sentido de vida, a capacidade de se relacionar consigo mesma(o) e com outros; entender o mundo e a consciência superior (transcendente) e a forma como gere os seus problemas/conflitos. Responda às perguntas que são pontuadas numa escala de 1 a 6, com base na frequência geral do seu comportamento nos últimos 6 a 12 meses.

- 1 = Nunca ou quase nunca**  
**2 = Muito raramente**  
**3 = Raramente**  
**4 = Com alguma frequência**  
**5 = Muito frequentemente**  
**6 = Sempre ou quase sempre**

		1	2	3	4	5	6
1	Fico aborrecida(o) quando as coisas não correm da forma como quero que corram.						
2	Na minha vida diária estou desligada(o) da natureza						
3	Em momentos difíceis faço uso de histórias, citações ou ensinamentos ou outras formas de sabedoria comprovadas no tempo						
4	Eu não sei como ser eu mesma(o) na interação com os outros						
5	Tenho uma prática espiritual diária, por exemplo: meditação ou orações, a que recorro para lidar com os desafios da vida						
6	Sou guiada(o) e governada(o) por medos						
7	Tendo a pensar no passado e no futuro sem atender ao momento presente						
8	A minha vida é uma dádiva e tento aproveitar ao máximo cada momento						
9	Baseio-me na compaixão para me relacionar com os outros						
10	Estou limitada(o) na minha vida pelo sentimento de que tenho poucas opções para mim						
11	As minhas ações estão alinhadas com os meus valores						
12	Em reuniões ou conversas faço pausas várias vezes para recuar, observar e reavaliar a situação						
13	Tenho dificuldades em ir contra convenções, expectativas ou regras.						
14	Mesmo quando as coisas estão perturbadas e caóticas ao meu redor, permaneço centrada(o) e calma(o) por dentro.						
15	Nas minhas tarefas diárias, presto atenção ao que não pode ser descrito em palavras, tais como experiências sensoriais ou espirituais indescritíveis.						

16	Tenho consciência de um Eu sábio ou Eu superior dentro de mim que escuto para me guiar						
17	Posso-me considerar autêntica(o) e integrar pontos de vista aparentemente conflitantes e contraditórios						
18	Procuro a integração ou totalidade de todas as coisas						
19	O meu trabalho está em sintonia com o meu propósito maior						
20	Obtenho significado da dor e do sofrimento para a minha vida						
21	Porque sigo convenções, não sou tão bem sucedida(o) quanto poderia ser						
22	Estou consciente da minha verdade interior, dentro do meu conceito de verdade						
23	Reparo e aprecio a sensualidade e beleza da minha vida diária						
24	Melhoro a minha eficácia através das minhas ligações e receptividade aos outros						
25	Mesmo no meio do conflito, procuro e encontro ligação com o terreno comum.						
26	Escuto e uso os meus sentimentos viscerais ou intuição na tomada de decisões importantes						
27	Escuto profundamente o que está a ser dito e o que não está a ser dito						
28	Estou consciente dos cinco sentidos do meu corpo durante as minhas tarefas diárias						
29	Vivo em harmonia com uma força maior do que eu – uma força de vida universal, o divino, a natureza – para agir espontaneamente e sem esforço.						
30	Os meus objetivos e propósitos transcendem o mundo material						
31	Sinto-me como parte de um organismo cósmico maior ou de um todo maior						
32	Encontro maneiras de expressar o meu Eu criativamente						
33	Para ganhar <i>insights</i> sobre os problemas adoto uma visão ampla ou perspectiva holística.						
34	Tenho horas diárias e semanais para me distanciar, para reflexão e rejuvenescimento						
35	Sou grata(o) pela abundância das coisas positivas na minha vida						
36	Tenho fé e confiança que as coisas correrão pelo melhor						
37	Na minha vida diária sinto que o meu trabalho está ao serviço de um todo maior						
38	Vejo a progressão na minha carreira como a principal razão para fazer um bom trabalho						
39	A minha mente vagueia para longe do que estou a fazer						
40	Mesmo quando parece haver poucas opções, sinto-me livre						
41	Quero ser tratada(o) como especial						
42	Tenho firmeza na minha verdade interior, dentro do que sei ser a verdade						
43	Trago um sentimento de alegria às minhas atividades						
44	Resisto fortemente a experiências que considero desagradáveis						
45	Sou a(o) minha (meu) pior inimiga(o)						

## *Anexo 7 – Guião de entrevista*

## **I -Entendimento pessoal de inteligência emocional e inteligência espiritual**

1. O que entende por Inteligência emocional?
2. O que entende por inteligência espiritual?

## **II- Modo pessoal de expressar a inteligência emocional e a inteligência espiritual**

3. Como caracteriza a relação de ajuda no Serviço Social?
4. Que sentimentos e emoções é mais comum vivenciar no seu dia a dia?
5. Como se prepara para lidar com sentimentos e emoções na prática profissional?
6. A complexidade dos problemas sociais de hoje, geram outros sentimentos e emoções em si? Quais e porquê?
7. Na relação de ajuda o que é para si indicador da presença da inteligência emocional e da inteligência espiritual, na sua ação?
8. Como reage emocionalmente e como vê o sentido da sua ação, diante de instituições opressoras ou controladoras, multidimensionalidade e complexidade dos problemas sociais, da ineficácia do Estado, da pouca participação dos cidadãos?
9. O que é que está mais presente em si que colabora num exercício com sentido de inteligência emocional e espiritual e na humanização da relação de ajuda?
10. A inteligência emocional e da inteligência espiritual contribuem para humanizar a intervenção do Serviço Social, numa sociedade em mudança?

## **III- Entendimento que emana e se expressa na rede**

11. Em que medida e de que modo as relações pessoais e profissionais (sobretudo com as pessoas que ajuda) foram importantes no entendimento que faz hoje da inteligência emocional e da inteligência espiritual?
12. Nas decisões profissionais os assistentes sociais mobilizam competências da inteligência emocional e espiritual que lhes permite humanizar a intervenção? Como?
13. O que é para si revelador da presença ou da ausência da inteligência emocional e da inteligência espiritual nos assistentes sociais? E na instituição onde trabalha? Porquê?
14. Uma relação de ajuda humanizada mobiliza mais as competências emocionais e espirituais na formulação das decisões pessoais?
15. Que impedimentos a seu ver existem para uma prática com um sentido de inteligência emocional e de inteligência espiritual?

16. Na sua opinião, que papel poderá ter a inteligência espiritual e a inteligência emocional em termos dos valores e da ética enquanto Assistente Social?

17. Em termos de práticas pessoais e profissionais, em que medida e de que modo emprega a inteligência emocional e a inteligência espiritual (de acordo com a sua conceção específica) nas relações com outros profissionais?

#### **IV-Perspetivas da profissão**

18. Durante a sua formação base, tem memória das disciplinas que integraram conteúdos da inteligência emocional e espiritual? O que seria necessário para potenciarmos a formação nesta área?

19. Sugere algum outro profissional a quem o teor deste trabalho e o tema desta entrevista poderia ajudar no exercício profissional?

*Anexo8 – Resultados da escala de Wong e Law (WEILS)*

		Discordo fortemente	Discordo parcialmente	Concordo	Concordo parcialmente	Concordo fortemente
Avaliação da própria emoções	1. Na maioria das vezes tenho boa noção das razões pelas quais tenho certos sentimentos	0,9%	2,2%	21,1	39,8%	35,9%
	2. Compreendo bem as minhas emoções	0,4%	2,2%	22,8%	48,7%	25%
	3. Compreendo verdadeiramente o que sinto	0,4%	2,2%	27,2%	44%	24,6%
	4. Sei sempre se estou ou não contente	0,4%	1,3%	24,1%	38,8%	36,6%
Avaliação das emoções dos outros	5. Reconheço as emoções dos utentes através do seu comportamento	0%	5,2%	29,3%	47,4%	16,4%
	6. Sou um(a) bom (boa) observador(a) das emoções dos outros	0%	1,3%	27,6%	44,8%	24,6%
	7. Sou sensível aos sentimentos e emoções dos outros	0%	0,9%	15,5%	39,7%	43,1%
	8. Compreendo bem as emoções das pessoas que me rodeiam	0%	5,2%	29,3%	46,1%	17,7%
Uso das emoções	9. Estabeleço metas para mim próprio(a), tentando em seguida dar o meu melhor para as atingir	0%	0,9%	20,3%	36,6%	41,8%
	10. Tenho por hábito dizer a mim próprio (a) que sou uma pessoa competente	1,3%	13,8%	32,8%	39,7%	12,1%
	11. Sou uma pessoa que se automotiva	0,4%	4,7%	31,7%	43,1%	19,4%
	12. Encorajo-me sempre a dar o meu melhor	0%	1,3%	19,8%	37,1%	40,1%
Regulação das emoções	13. Sou capaz de controlar o meu temperamento, conseguindo assim lidar com dificuldades de forma racional	0,9%	7,3%	33,6%	41,4%	15,5%
	14. Consigo controlar bem as minhas emoções	0%	9,1%	35,3%	46,1%	8,6%
	15. Sou capaz de me acalmar rapidamente quando estou irritado(a)	0,9%	11,2%	38,8%	38,4%	10,3%
	16. Possuo um bom controle das minhas emoções	0,4	6,5	37,9%	40,5%	13,8%

**[WWW.ISCSP.U LISBOA.PT](http://WWW.ISCSP.U LISBOA.PT)**